

OÝTÝSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	1 стр из 9

**Медицинский колледж при АО «Южно-Казахстанской
медицинской академии»**

«СОГЛАСОВАНО»
директор
ТОО «Медицинский центр «Ер-АНА»
Мамишбекова Ж.Б.
22 02 2025г.

«УТВЕРЖДАЮ»
директор медицинского колледжа
при АО «ЮКМА»
Кушканова А.М.
22 02 2025г.

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Специальность: 009130100 «Сестринское дело»
 Квалификация: 5АВ09130101 «Практический бакалавр сестринского дела»
 Форма обучения: очное
 Нормативный срок обучения: 3 года 6 месяцев
 Индекс циклов и дисциплин: КВ
 Курс: 4
 Семестр: 7
 Дисциплина: «Коммуникативные навыки»
 Форма контроля: Д/занет
 Общая трудоемкость всего часов/кредитов КZ: 24/1
 Аудитория: 24

OÝTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	2 стр из 9

Рабочая учебная программа по дисциплине «Коммуникативные навыки» составлена на основании ГОСО 2022 года.

Регистрационный № 6

Специальность: 009130100 «Сестринское дело»

Квалификация: 5АВ09130101 «Прикладной бакалавр сестринского дела»

Преподаватель: Кулжанова Жансулу Еркінбековны

Рабочая учебная программа рассмотрена на заседании кафедры «Сестринское дело-1».

17 09 2025 г.

Протокол № 1

Заведующий кафедрой

Серикова Б.Д.

Рассмотрена на заседании ПЦК.

17 09 2025 г.

Протокол № 1

Председатель ПЦК

Абекова Г.Н.

Утвержден на заседании методического совета.

17 09 2025 г.

Протокол № 1

Председатель методического совета:

Г.О. Мамбеталиев

Разработано по рекомендации главной медицинской сестры медицинского центра «Ер-Ана» Тұрғанбай Толкымбетовны.

Тұрғанбай Т.Ә.

Ден

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA —1979—	SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»		72/11-2025
Рабочая учебная программа		3 стр из 9

Пояснительная записка

Цели и задачи модуля:

Через дисциплину «Коммуникативные навыки» будущие медсестры учатся устанавливать вежливое, доверительное и этически правильное общение, основанное на взаимопонимании с пациентами, их родственниками, коллегами и сотрудниками медицинских организаций. Кроме того, предмет направлен на развитие умения эффективно использовать вербальные и невербальные способы коммуникации, активного слушания, проявления эмпатии, соблюдения профессиональных границ и адаптации к различным социально-культурным ситуациям. В результате обучения студенты овладевают важными навыками командной работы, спокойного и взвешенного общения в сложных ситуациях, а также оказания психоэмоциональной поддержки пациенту.

Цели:

- Формирование у студентов коммуникативных навыков, необходимых для профессионального и межличностного общения.
- Развитие способности эффективно, вежливо и результативно общаться в различных социальных и профессиональных ситуациях.
- Обучение сознательному управлению процессом коммуникации и преодолению препятствий.
- Освоение методов эффективного общения с пациентом, основанного на доверии и открытости.
- Обучение работе в мультидисциплинарной команде и построению профессионального диалога с коллегами.
- Разъяснение применения верbalных и невербальных (язык тела) средств коммуникации.
- Учет этических и культурных особенностей — обеспечение уважительного отношения к различным культурам и верованиям.
- Развитие навыков общения в сложных ситуациях — взаимодействие с агрессивными или эмоциональными пациентами и их семьями.

- **Задачи освоения модуля:**

1. Объяснение основ коммуникации.
2. Обучение теоретическим и практическим аспектам коммуникации.
3. Разъяснение значения и особенностей вербальной и невербальной коммуникации.
4. Развитие речевых навыков.
5. Формирование навыков эффективной речи, слушания, ведения дискуссии и постановки вопросов.
6. Обучение общению в различных социальных и профессиональных средах.
7. Освоение коммуникативных стратегий.
8. Развитие способности применять различные стратегии в коммуникации (например, согласие, противодействие, конфликт без согласия).
9. Формирование навыков межкультурной коммуникации.
10. Обучение навыкам эффективного взаимодействия между представителями различных культур и социальных групп.
11. Совершенствование навыков работы с пациентами и коллегами.
12. Развитие навыков командной работы, групповых дискуссий и личностного общения через задания и упражнения.
13. Развитие профессиональных и личностных навыков.
14. Формирование навыков профессионального общения с коллегами и другими лицами.

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	4 стр из 9

15. Развитие культуры слушания и речи.
16. Обучение технике активного слушания.
17. Совершенствование культуры речи и способности четко и ясно выражать мысли.
18. Обучение профессиональному общению.
19. Формирование умения правильно строить общение с пациентом, коллегой и руководством.
20. Установление доверительных отношений в медицинской или социальной сфере.
21. Развитие эмпатии и эмоционального интеллекта.
22. Обучение управлению эмоциями в коммуникации, пониманию других и оказанию поддержки.
23. Изучение элементов конфликтологии.
24. Обучение распознаванию и разрешению конфликтных ситуаций.
25. Формирование навыков работы в группе и индивидуально.

Результаты освоения модуля:

- Идентифицирует его/ее потребности в обучении и создает индивидуальный план обучения для профессионального развития, выбирает наиболее эффективные методы обучения для достижения его/ее целей и несет ответственность за образование на протяжении жизни и постоянное повышение квалификации БК-1.
- Способен взаимодействовать с пациентом, отличающимся по культуре, вере, традициям, этнической принадлежности, образу жизни и мировоззрению, с целью его обучения на основе клиент – ориентированного подхода. БК-3.
- Понимает преимущества профессиональной коммуникации при уходе за пациентами. БК-3

Компетенции:

1. БК-1. Обучение
2. БК-3. Коммуникация

Содержание модуля:

1. Понятие о коммуникативном процессе, навыках.
2. Межличностные отношения в группе, коллективе.
3. Взаимоотношения между медицинским работником и пациентом.
4. Принципы и методы обучения, ориентированного на пациента.
5. Пациентка ориентирована на обучение консультированию с базовыми навыками.
6. Основные стратегии консультирования, ориентированные на пациента.
7. Этапы обучения пациента: сбор информации о пациенте, выявление потребностей и проблем пациента.
8. Важность общения с пациентом и семьей.

5. Распределение учебного времени

Семестр	Индекс циклов и дисциплин	Форма контроля	Всего (час /кредиты)	Объем учебного времени (час)				Практика клинике	
				Теоретическое обучение					
				СРО	СРОП	Аудиторные занятия	Симуляции		
7	«Коммуникативные навыки»	Экзамен	24/1	-	-	24	-	-	

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	5 стр из 9

6. ПРЕРЕКВИЗИТЫ И ПОСТРЕКВИЗИТЫ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Пререквизиты дисциплины:

1. Менеджмент в сестринском деле
2. Социальная работа в сестринском деле
3. Дәлелді мейіргерлік практика

6.2. Постреквизиты дисциплины:

7. Распределение часов по темам и видам занятий

7.1 Темы аудиторных занятий и их содержание

№	Наименование тем аудиторных занятий	Краткое содержание	Кол-во часов
1	Введение. Понятие коммуникативных навыков.	Теория коммуникации, её виды, функции и структура. Основные понятия коммуникации и её значение в сестринском деле. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности общения между медсестрой и пациентом.	8
2	Межличностные отношения в группе и коллективе. Рубежный контроль-1.	Типы межличностных отношений. Значение общения в коллективе. Взаимоотношения между врачом и медсестрой, а также между медсестрами. Способы улучшения межличностных отношений.	8
3	Коммуникационные барьеры и пути их преодоления. Управление и разрешение конфликтов. Навыки слушания и говорения. Эмпатия и эмоциональный интеллект. Рубежный контроль -2.	Виды коммуникационных препятствий и способы их преодоления. Методы управления конфликтами и этапы их разрешения. Активное слушание, эффективная речь, методы обратной связи. Значение эмпатии, способы понимания эмоций в общении с пациентом.	8
Всего:			24

8. Методы обучения и преподавания:

Аудитория: обзорная лекция.

9. Аттестация курса

Обзор

Итоговая оценка состоит из следующих компонентов (относительный вес):

- Текущий контроль 1 (ТК А (лекции)): индивидуальные и групповые задания, участие в групповых тематических дискуссиях.
- Текущий контроль 2 (ТК С (симуляции)): посещение симуляционного курса, участие в групповых и индивидуальных выполнениях практических навыков.
- Рубежный контроль
- Итоговый экзамен: итоговый тест и ответы по билетам.

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	6 стр из 9

Вес

Оценка	Описание используемых инструментов контроля (кейс, проект, критический анализ, разработка модели, презентация, тест...)	Вес
TK 1 (TK A (лекции, семинары)): индивидуальные и групповые задания, участие в групповых тематических дискуссиях)	3 задания на критический анализ: -контрольные вопросы, - задания - тесты	20%
TK 2 (TK C (симуляции)): посещение симуляционного курса, участие в групповых и индивидуальных выполнениях практических навыков.	Отработка практических навыков и обсуждение выполнения компетенций; Презентация аргументов по дискутируемым вопросам.	20%
РК-1, РК-2.	Тесты по курсу	20%
Рейтинг допуска на экзамен		X 60%
Итоговый экзамен	Тесты (100 вопросов) и билеты по темам дисциплины: теоретические вопросы, ситуационные задачи и вопросы по билетам.	X 40%
Итоговая оценка по курсу		0-100 баллов

Аттестация

Рейтинговая шкала

Оценка по буквенной системе	Цифровой эквивалент	Баллы (%-ное содержание)	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	Отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	Хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	Удовлетворительно
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	Удовлетворительно
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	Неудовлетворительно
D-	1,0	50-54	
FX	0,5	25-49	Неудовлетворительно
F	0	0-24	
Критерии оценки	<p>Отлично «A»: Студент предоставляет исчерпывающий полный ответ в области.</p> <p>Хорошо «B+» - «C+»: Студент демонстрирует знания в области.</p> <p>Удовлетворительно «C» - «D»: Студент обладает знаниями в области.</p> <p>Неудовлетворительно «FX» - «F»: Студент имеет некоторые</p>		

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	7 стр из 9

представления в области.

Итоговая оценка по дисциплине автоматически высчитывается при занесении в официальную ведомость исходя из установленных соотношений форм контролей по следующей формуле:

$$\text{Итоговая оценка} = ((\text{TK} \text{ (Аудиторные, семинары)} + \text{TK} \text{ Симуляция} + \text{TK} \text{ (Рубежный контроль)}) = \text{РД} \text{ (рейтинг допуска)} \times 60\% + \text{оценка} (\mathcal{E}) \times 40\%)$$

Экзамен (индивидуально): итоговый тест

Методические указания (рекомендации) по их выполнению:

Внимательно прочитать и повторить предоставленный раздаточный материал при подготовке к аудиторным (лекциям, семинарам)

Критерии оценивания:

Итоговый тест: на проверку знаний и понимания всего курса.

В тесте от 50 до 100 вопросов, каждый правильный ответ - 1 балл.

Сроки сдачи:

Установленный срок для загрузки выполненных заданий: две недели с момента завершения учебного курса. В случае несвоевременной сдачи, используется понижающий коэффициент: например, 0,75 – 0,9

10. Материально-техническое обеспечение: Ноутбук, Мультмедиаиное устройство.

11.1 Основная литература

1. Нуржанбаева Ж.О. Психология және мәдениеттану : оқу-әдістемелік құралы / Ж. О. Нуржанбаева, Ф. С. Айдарбекова, Ә. С. Еркінбекова. - Алматы : АҚНҮР, 2023. - 222 б. Экземпляры
2. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки: справ. изд. = Communication skilis / Л. Л. Мациевская [ж. б.]; М-во здравоохранения РК; КГМУ. - Алматы: Эверо, 2013. - 86 бет. с.
3. Молотов-Лучанский В. Б. Коммуникативные навыки: учеб. пособие / В. Б. Молотов-Лучанский, Л. Л. Мациевская, Н. А. Цаюкова. - Алматы: Эверо, 2014. - 138 с.
4. Датхаев У. М. Коммуникативтік дағдылар : оқулық / У. М. Датхаев, М. А. Асимов, А. А. Сұлтанбеков. - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет.
5. Кемелбеков, Қ. Б. Қазақтың әдеп мәдениеті: оқу құралы / - Алматы : Эверо, 2016. - 140 бет. с.
6. Акошева М. К. Интерпретация и понимание в теории речевой коммуникации: монография / М. К. Акошева. - Алматы: Эпиграф, 2022. - 232 б. с
7. Майерс, Д. Өлеуметтік психология= Social Psychology : оқулық / Д. Майерс, Ж. Туенж ; Қаз.тіл.ауд. Г.К. Айқынбаева [және т.б.]. - 12- басылым. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 648 б. с. : (Рухани жаңғыру).
8. Аронсон, Эlliott Көпкө ұмытылған жалғыз= The Social Animal : әлеуметтік психологияға кіріспе:оқулық / Э. Аронсон ; ауд.Д.Д.Дүйсенбеков [және т.б.]. - 11-бас. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 408 б. с. : [Рухани жаңғыру].
- 9.Психология и педагогика для студентов медицинских вузов. 1 ч.: учебник / под ред. Н. В. Кудрявой. - Алматы: Эверо, 2017. - 196 с.
10. Психология и педагогика для студентов медицинских вузов. 2 ч.]: учебник / под ред. Н. В. Кудрявой. - Алматы: Эверо, 2017. - 192 с.
11. Оспанова, Ж. Б. Психология управления: учеб. пособия. - Алматы: Эверо, 2014. – 160
12. Магзумова Р.З. Организационная психология в медицинских организациях: учебное пособие Эверо2014
13. Көбекова, Ж. С. Психология негіздері: оқу құралы. - Караганды : ЖК "Ақнұр", 2013

ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ	 SKMA —1979— SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра «Сестринского дела-1»	72/11-2025
Рабочая учебная программа	8 стр из 9

14. Лукацкий, М. А Психология: учеб. для вузов - 2-е изд., испр. и доп; Рек. Учеб.-методическим объед. по мед. и фарм. образованию вузов России. - М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013.

15. Островская, И. В. Психология. - М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013.

16. Турдалиева Ш.Т. Қарым-қатынас психологиясы: оқу құралы. - Эверо 2013.

11.2. Дополнительная литература:

1. Уоллейс, П. Интернет психологиясы [Мәтін] = The psychology jf the internet : оқулық / П. Уоллейс ; қаз.тіл. ауд. Е. Женісұлы [жәнет.б.]. - 2-ші бас. - Алматы : Үлттық аударма бюросы, 2019

2. Коммуникативтік дағдылар : анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет.

3. Пинкер, С. Тіл-инстинкт [Текст] = The language instinct: оқулық / С. Пинкер; Қаз. тіл ауд. Ш. Құрманбайұлы [және т.б.]. - Алматы: Үлттық аударма бюросы, 2019.

4. Шульц, Д. П. Қазіргі психология тарихы: монография = A Histofy of Modern Psychology: монография / Д.П.Шульц, С.Э.Шульц; қаз.тіл. ауд.Б.Қ.Ақын [жәнет.б.]. - 11-бас. - Астана: Үлттық аударма бюросы, 2018. - 448 б. с.: сур.[Рухани жаңғыру].

5. Бекешова, Г. У. Основы психологии: учебно-методическое пособие / - Алматы: Эверо, 2017. - 208 с.

6. Алешанова, Л. В. Темперамент и характер: методическое пособие / Л. В. Алешанова, Н. Б. Смирнова. - Алматы: Эверо, 2017. - 92 с.

7. Ларенцова, Л. И. Взаимодействие врача и пациента: психология гармоничных взаимоотношений: учебно-методическое пособие / Алматы: Эверо, 2017. - 112 с. -

8. Зорин, К. В. Введение в пренатальную педагогику и психологию здоровья: учебно-методическое пособие /. - Алматы: Эверо, 2017. - 76 с.

9. Туркпен-ұлы, Ж. Основы общей и педагогической психологии учеб.-методическое пособие для студентов высшей школы. - Алматы: Эверо, 2014. - 228 с.

11.3 Интернет-ресурс:

1. М.А. Асимов, С.А. Нұрмамбетова, Ю.В. Игнатьев «Коммуникативтік дағдылар» Оқулық Қарағанды 2017 <https://aknurpress.kz/reader/web/1548>

2. Датхаев У.М.Коммуникативтік дағдылар: оқулық/У.М. Датхаев, М.А. Асимов, А.А.Сұлтанбеков. – Алматы: Эверо, 2020. – 260 б.

https://www.elib.kz/ru/search/read_book/3006/

Приложение -1.

Критерии оценки результатов обучения предмету

РО №	Наименование результатов обучения	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
РО1	Демонстрировать эффективное общение людьми хорошо развитыми	Не умеет демонстрировать эффективное общение людьми развитыми	Удовлетворительно умеет демонстрировать эффективное общение людьми развитыми	Хорошо умеет демонстрировать эффективное общение людьми развитыми	Очень хорошо умеет демонстрировать эффективное общение людьми развитыми

<p>ОҢТҮСТИК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA АКАДЕМИЯСЫ</p> <p>«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ</p>	 <p>SKMA —1979—</p>	<p>SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY</p> <p>АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»</p>
<p>Кафедра «Сестринского дела-1»</p>		72/11-2025
<p>Рабочая учебная программа</p>		9 стр из 9

	коммуникативными навыками, отличающимися культурой, убеждениями, традициями, образом жизни и мировоззрением на разных языках.	коммуникативными навыками, отличающимися культурой, убеждениями, традициями, образом жизни и мировоззрением на разных языках..	развитыми коммуникативными навыками, отличающимися культурой, убеждениями, традициями, образом жизни и мировоззрением на разных языках..	коммуникативными навыками, отличающимися культурой, убеждениями, традициями, образом жизни и мировоззрением на разных языках..	коммуникативными навыками, отличающимися культурой, убеждениями, традициями, образом жизни и мировоззрением на разных языках.
РО2	Степень проявления ответственности при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности и совместной работы.	Не знает степень проявления ответственности и при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы..	Удовлетворительно знает степень проявления ответственности и при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы.	Хорошо знает степень проявления ответственности и при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы.	Очень хорошо знает степень проявления ответственности при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности и совместной работы.
РО3	Использование различных информационно-коммуникационных технологий для эффективного обмена информацией в профессиональных целях.	Не умеет использовать различные информационно-коммуникационные технологии для эффективного обмена информацией в профессиональных целях.	Знает на удовлетворительном уровне использовать различные информационно-коммуникационные технологии для эффективного обмена информацией в профессиональных целях.	Хорошо знает, использовать различные информационно-коммуникационные технологии для эффективного обмена информацией в профессиональных целях.	Отлично знает использовать различные информационно-коммуникационные технологии для эффективного обмена информацией в профессиональных целях.