

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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»
 Моминбекова Ж.Б.
 «12» _____ 2025 г.



«УТВЕРЖДАЮ»
 директор медицинского колледжа
 при АО «Южно-Казахстанской
 медицинской академии»
 Кушкарбаева А.М.
 «12» _____ 2025 г.



РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

Специальность: 009130100 «Сестринское дело»
 Квалификация: 5AB09130101 «Прикладной 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/зачет
 Общая трудоемкость всего часов/кредитов КЗ: 24/1
 Аудитория: 24

Шымкент, 2025 г.

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

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

Регистрационный № 63

Специальность: 009130100 «Сестринское дело»

Квалификация: 5AB09130101 «Прикладной бакалавр сестринского дела»

Преподаватель: Күлмашова Жансұлу Еркінбекқызы

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

«17» 09 2025 г.

Протокол № 1

Заведующий кафедрой [Signature] Серикова Б.Д.

Рассмотрена на заседании ПЦК.

«17» 09 2025 г.

Протокол № 1

Председатель ПЦК [Signature] Айбекова Г.Н.

Утвержден на заседании методического совета.

«17» 09 2025 г.

Протокол № 1

Председатель методического совета: [Signature] Г.О. Мамбеталиева

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

Тұрғанбай Т.Ө. [Signature]

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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		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 вербальных 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.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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		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)				
				Теоретическое обучение				Практика в клинике
				СРО	СРОП	Аудиторные занятия	Симуляции	
7	«Коммуникативные навыки»	Экзамен	24/1	-	-	24	-	-

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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		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.

<p style="text-align: center;"> <small>QO'NTUSTIK-QAZAQSTAN</small> MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ </p>		<p style="text-align: center;">  <small>SOUTH KAZAKHSTAN</small> MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» </p>
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
ТК 1 (ТК А (лекции, семинары)): индивидуальные и групповые задания, участие в групповых тематических дискуссиях)	3 задания на критический анализ: - контрольные вопросы, - задания - тесты	20%
ТК 2 (ТК С (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	
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	Удовлетворительно
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D-	1,0	50-54	
FX	0,5	25-49	Неудовлетворительно
F	0	0-24	
Критерии оценки	Отлично «A»: Студент предоставляет исчерпывающий полный ответ в области. Хорошо «B+» - «C+»: Студент демонстрирует знания в области. Удовлетворительно «C» - «D»: Студент обладает знаниями в области. Неудовлетворительно «FX» - «F»: Студент имеет некоторые		

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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		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:

Итоговая оценка = ((**ТК** (Аудиторные, семинары) + **ТК** Симуляция + **ТК** (Рубежный контроль) = **РД** (рейтинг допуска) \times 60% + оценка (Ξ \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, Мультимедийное устройство.

11.1 Основная литература

1. Нуржанбаева Ж.О. Психология және мәдениеттану : оқу-әдістемелік құралы / Ж. О. Нуржанбаева, Г. С. Айдарбекова, Ә. С. Еркінбекова. - Алматы : АҚНҰР, 2023. - 222 б. Экземпляры
2. Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки: справ. изд. = Communication skilis / Л. Л. Мацеевская [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. Мацеевская, 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. Әлеуметтік психология= Social Psychology : оқулық / Д. Майерс, Ж. Туенж ; Қаз.тіл.ауд. Г.Қ. Айқынбаева [және т.б.]. - 12- басылым. - Астана : Ұлттық аударма бюросы, 2018. - 648 б. с. : (Рухани жаңғыру).
8. Аронсон, Эллиот Көпке ұмтылған 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. - Қарағанды : ЖК "Ақнұр", 2013

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН 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		8 стр из 9

14. Лукацкий, М. А Психология: учеб. для вузов - 2-е изд., испр. и доп; Рек. Учеб.-методическим объедин. 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 of the internet : оқулық / П. Уоллейс ; қаз.тіл. ауд. Е. Жеңісұлы [жәнет.б.]. - 2-ші бас. - Алматы : Ұлттық 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: Ұлттық аударма бюросы, 2019.

4. Шульц, Д. П. Қазіргі психология тарихы: монография = A History of Modern Psychology: монография / Д.П.Шульц, С.Э.Шульц; қаз.тіл. ауд. Б.Қ.Ақын [жәнет.б.]. - 11-бас. - Астана: Ұлттық 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. Нұрмағамбетова, Ю.В. Игнатъев «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 с людьми хорошо развитыми	Не умеет демонстрировать эффективное общение с людьми развитыми	Удовлетворительно умеет демонстрировать эффективное общение с людьми	Хорошо умеет демонстрировать эффективное общение с людьми развитыми	Очень хорошо умеет демонстрировать эффективное общение с людьми развитыми

<p style="text-align: center;"> OŇTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ </p>		<p style="text-align: center;">  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия» </p>	
Кафедра «Сестринского дела-1»			72/11-2025
Рабочая учебная программа			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.
PO2	Степень проявления ответственности при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы.	Не знает степень проявления ответственности при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы..	Удовлетворительно знает степень проявления ответственности при работе в различных профессиональных командах, демонстрация индивидуальных навыков самоуправления с целью результативности совместной работы.	Хорошо знает степень проявления ответственности 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 совместной работы.
PO3	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.