

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Академия медицинского и фармацевтического образования»

Утверждаю  
Ректор АНО ВО «Академия медицинского и  
фармацевтического образования»  
\_\_\_\_\_ Х.М. Кандаурова  
Приказ № «17» июнь 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В. ДВ.2 МЕДИЦИНСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Специальность: 31.05.01 Лечебное дело

Квалификация: Врач-лечебник

Форма обучения: Очная

**Пятигорск, 2026**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности 31.05.01 Лечебное дело, приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 988 с учётом трудовых функций профессиональных стандартов, "Врач-лечебник (врач-терапевт участковый)", утвержден приказом Минтруда России от 21.03.2017 № 293н.

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель изучения дисциплины** – формирование у студентов системных знаний в области теории конфликта, психологии конфликтного взаимодействия, а также практических навыков эффективного общения, управления конфликтами и их профилактики в профессиональной сфере, включая межкультурные и межличностные аспекты врачебной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

- изучить теоретические основы конфликтологии, структуру, динамику и функции конфликта;
- освоить методы диагностики, анализа и прогнозирования конфликтных ситуаций;
- сформировать представление о типах конфликтов в медицинской практике (врач–пациент, врач–врач, врач–администрация, пациент–родственники);
- овладеть навыками эффективной коммуникации, ведения переговоров и медиации в конфликтных ситуациях;
- развить способность к саморегуляции и стрессоустойчивости в условиях профессионального общения;
- изучить правовые и этические аспекты разрешения конфликтов в здравоохранении;
- подготовить студентов к профессиональной деятельности в условиях многонациональной и многоконфессиональной среды с учётом культурных особенностей.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина **Б1.В. ДВ.2 Медицинская конфликтология** относится к **обязательной части** основной образовательной программы по специальности **31.05.01 Лечебное дело** и изучается в **1 семестре**.

Она базируется на знаниях, полученных в рамках школьного курса обществознания, психологии и биологии, и служит основой для изучения последующих гуманитарных и клинических дисциплин (медицинская психология, биоэтика, организация здравоохранения), а также способствует формированию общекультурных и профессиональных компетенций врача, необходимых для эффективного взаимодействия с пациентами, коллегами и представителями различных культур.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| Код и наименование компетенции                                   | Наименование индикатора достижения компетенции                                                               | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, | УК-4.1. Знает: стили общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий | В результате освоения дисциплины обучающийся должен:<br><b>знать:</b> – основные стили общения и коммуникативные |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>               | <p>партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p><b>УК-4.2.</b> Умеет: устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.</p> <p><b>УК-4.3.</b> Владеет: навыками перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно.</p>                                                                                                                                                          | <p>стратегии; – особенности профессиональной коммуникации в медицинской среде; – приёмы адаптации речи и невербального поведения в зависимости от ситуации;</p> <p><b>уметь:</b> – устанавливать и поддерживать профессиональные контакты с пациентами, коллегами, администрацией; – обмениваться информацией и вырабатывать совместные решения в конфликтных ситуациях; – адаптировать стиль общения к культурным и индивидуальным особенностям собеседника;</p> <p><b>владеть:</b> – навыками эффективной устной и письменной коммуникации; – способностью к переводу профессиональных текстов (при необходимости).</p> |
| <p><b>УК-5.</b> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p><b>УК-5.1.</b> Знает: и использует виды социального взаимодействия с учётом национальных, культурных и религиозных особенностей; грамотно и доступно излагает профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>УК-5.2.</b> Умеет: соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии, придерживается моральных норм межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>УК-5.3.</b> Владеет навыками выстраивать социально-профессиональное взаимодействие с учётом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей</p> | <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p><b>знать:</b> – основы межкультурной коммуникации и её особенности в медицине; – национальные, культурные и религиозные особенности пациентов и коллег; – нормы профессиональной этики и деонтологии в межкультурном контексте;</p> <p><b>уметь:</b> – учитывать культурные различия при общении с пациентами; – грамотно и доступно излагать профессиональную информацию представителям разных культур; – соблюдать моральные нормы в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p><b>владеть:</b> – навыками выстраивания эффективного</p>             |

|  |                                                         |                                                                                                          |
|--|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | других этносов и конфессий, различных социальных групп. | взаимодействия с учётом культурного разнообразия; – способностью к толерантному и уважительному общению. |
|--|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы                                     | Трудоемкость<br>в<br>академических<br>часах | 1 семестр |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего) | 36                                          | 36        |
| – занятия лекционного типа (ЛК)                        | 18                                          | 18        |
| – практические занятия (ПЗ)                            | 18                                          | 18        |
| – лабораторные работы (ЛР)                             | –                                           | –         |
| Самостоятельная внеаудиторная работа (всего)           | 36                                          | 36        |
| Промежуточная аттестация, вид                          | –                                           | зачет     |
| <b>Общая трудоемкость час.</b>                         | <b>72 ак. ч.</b>                            | <b>72</b> |
| <b>Общая трудоемкость з.е.</b>                         | <b>2 з.е.</b>                               | <b>2</b>  |

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Контактная работа

##### 5.1.1. Тематический план занятий лекционного типа

| № | Темы лекции и краткое её содержание                                                                                                                                                                                                                                        | акад.<br>час. |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   | <b>Раздел 1. Введение в конфликтологию (4 часа)</b>                                                                                                                                                                                                                        |               |
| 1 | <b>Конфликтология как наука: предмет, задачи, методы.</b> История становления конфликтологии. Основные понятия: конфликт, противоречие, инцидент, кризис. Связь конфликтологии с психологией, социологией, правом, медициной. Значение конфликтологии для врача-лечебника. | 2             |
| 2 | <b>Структура и динамика конфликта.</b> Элементы конфликта: участники, объект, предмет, среда. Стадии развития конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, завершение, постконфликтная. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные.                             | 2             |
|   | <b>Раздел 2. Психология конфликтного взаимодействия (4 часа)</b>                                                                                                                                                                                                           |               |
| 3 | <b>Типология конфликтов.</b> Классификация по сферам, участникам, причинам, длительности, последствиям. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликты. Конфликты в малых группах и организациях. Ролевой конфликт.                                               | 2             |
| 4 | <b>Причины и механизмы возникновения конфликтов.</b> Объективные и субъективные причины: социально-психологические, организационные,                                                                                                                                       | 2             |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   | личностные. Роль восприятия, стереотипов и аттитюдов. Механизмы: эскалация, деперсонализация, зеркальное восприятие.                                                                                                                                                                                             |           |
|   | <b>Раздел 3. Конфликты в медицинской практике (6 часов)</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |           |
| 5 | <b>Специфика конфликтов в здравоохранении.</b> Типичные конфликтные ситуации в медицине: врач–пациент, врач–родственники, врач–врач, врач–администрация, пациент–пациент. Факторы риска: стресс, высокая нагрузка, неопределённость, недостаток информации.                                                      | 2         |
| 6 | <b>Конфликты в системе «врач–пациент».</b> Психология пациента и врача. Нарушение прав пациента, недоверие, неудовлетворённость качеством помощи. Паттерны общения, способствующие конфликту. Роль информированного согласия.                                                                                    | 2         |
| 7 | <b>Конфликты в профессиональном коллективе.</b> Междисциплинарное взаимодействие, субординация, распределение обязанностей. Конфликты между врачами и средним медицинским персоналом. Стили руководства и их влияние на климат в коллективе.                                                                     | 2         |
|   | <b>Раздел 4. Управление конфликтами и их профилактика (4 часа)</b>                                                                                                                                                                                                                                               |           |
| 8 | <b>Стратегии и стили поведения в конфликте.</b> Модель Томаса–Киллмена: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление. Выбор оптимального стиля в медицинских ситуациях. Тактики разрешения: переговоры, посредничество, медиация.                                                          | 2         |
| 9 | <b>Профилактика конфликтов в медицинской организации.</b> Создание благоприятного психологического климата. Коммуникативные тренинги, развитие эмоционального интеллекта. Организационные меры: чёткое распределение обязанностей, стандарты общения, система обратной связи. Роль врача как лидера и медиатора. | 2         |
|   | <b>Итого за семестр</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>18</b> |

### 5.1.2. Тематический план практических занятий

| № | Наименование<br>темы занятия                                     | Краткое содержание занятия                                                                                                                                     | акад.<br>час. |
|---|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   | <b>Раздел 1. Введение в конфликтологию (4 часа)</b>              |                                                                                                                                                                |               |
| 1 | Основные понятия конфликтологии                                  | Дискуссия: «Что такое конфликт?». Разбор примеров из повседневной жизни. Определение элементов конфликта (участники, предмет, объект). Работа с терминологией. | 2             |
| 2 | Стадии развития конфликта                                        | Анализ кейсов по стадиям (предконфликтная, инцидент, эскалация). Моделирование развития конфликтной ситуации на примере пациентского случая.                   | 2             |
|   | <b>Раздел 2. Психология конфликтного взаимодействия (4 часа)</b> |                                                                                                                                                                |               |
| 3 | Типология                                                        | Составление классификационной таблицы                                                                                                                          | 2             |

|                                                                    |                                        |                                                                                                                                                                                   |           |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                    | конфликтов                             | конфликтов. Идентификация типа конфликта по описанию (межличностный, внутриличностный, ролевой).                                                                                  |           |
| 4                                                                  | Причины и механизмы конфликтов         | Анализ причин реальных конфликтов из медицинской практики (видео или статьи). Разбор механизмов эскалации и деперсонализации.                                                     | 2         |
| <b>Раздел 3. Конфликты в медицинской практике (6 часов)</b>        |                                        |                                                                                                                                                                                   |           |
| 5                                                                  | Конфликт «врач–пациент»: анализ причин | Ролевая игра: «Пациент недоволен лечением». Отработка навыков активного слушания и эмпатии. Анализ типичных ошибок общения.                                                       | 2         |
| 6                                                                  | Конфликт «врач–родственники пациента»  | Сценарий: «Родственники требуют изменить лечение». Отработка навыков информирования и привлечения к принятию решений.                                                             | 2         |
| 7                                                                  | Конфликты в коллективе                 | Кейс-стади: «Конфликт между врачом и медсестрой из-за распределения обязанностей». Обсуждение путей конструктивного разрешения.                                                   | 2         |
| <b>Раздел 4. Управление конфликтами и их профилактика (4 часа)</b> |                                        |                                                                                                                                                                                   |           |
| 8                                                                  | Стратегии поведения в конфликте        | Тестирование по методике Томаса–Киллмена (самооценка). Обсуждение эффективности стратегий в разных ситуациях. Деловая игра: «Переговоры между заведующим отделением и пациентом». | 2         |
| 9                                                                  | Профилактика конфликтов                | Разработка памятки «Как избежать конфликта с пациентом». Тренинг эмоционального интеллекта: распознавание и регуляция эмоций.                                                     | 2         |
| <b>Итого за семестр</b>                                            |                                        |                                                                                                                                                                                   | <b>18</b> |

#### 5.1.4. Самостоятельная работа

Контроль самостоятельной работы – вид контактной внеаудиторной работы обучающихся по образовательной программе. Контроль самостоятельной работы осуществляется преподавателем, ведущим практические занятия.

| № п/п | Наименование раздела/темы учебной дисциплины | Виды самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                       | Всего часов |
|-------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1     | Раздел 1. Введение в конфликтологию          | Подготовка к практическим занятиям, проработка учебного материала, изучение учебной и научной литературы, подготовка рефератов и презентаций, работа с тестами и вопросами для самопроверки, решение ситуационных задач, подготовка к контролю знаний по разделу. | 8           |
| 2     | Раздел 2. Психология конфликтного            | Подготовка к практическим занятиям, проработка учебного материала, изучение учебной и научной                                                                                                                                                                     | 8           |

|   |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|---|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   | взаимодействия                                     | литературы, подготовка рефератов и презентаций, работа с тестами и вопросами для самопроверки, решение ситуационных задач, подготовка к контролю знаний по разделу.                                                                                               |           |
| 3 | Раздел 3. Конфликты в медицинской практике         | Подготовка к практическим занятиям, проработка учебного материала, изучение учебной и научной литературы, подготовка рефератов и презентаций, работа с тестами и вопросами для самопроверки, решение ситуационных задач, подготовка к контролю знаний по разделу. | 10        |
| 4 | Раздел 4. Управление конфликтами и их профилактика | Подготовка к практическим занятиям, проработка учебного материала, изучение учебной и научной литературы, подготовка рефератов и презентаций, работа с тестами и вопросами для самопроверки, решение ситуационных задач, подготовка к контролю знаний по разделу. | 10        |
|   | <b>Итого за семестр</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>36</b> |

## 6. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

В течение обучения осуществляется текущий контроль успеваемости обучающихся в период аудиторной и самостоятельной работы. Периодичность текущего контроля: текущий контроль проводится на каждом практическом занятии.

Для текущего контроля успеваемости устанавливаются следующие формы контроля: тестирование, выполнение практических заданий, собеседование по контрольным вопросам.

Для оценки качества учебной деятельности обучающегося на этапах формирования компетенций в течение изучения дисциплины разработаны критерии оценивания компетенций по различным контролируемым видам деятельности – контроль текущей успеваемости.

### Критерии оценивания текущей успеваемости

| Форма контроля                  | Оценка              | Критерии оценки                                                                         |
|---------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Выполнение практических заданий | Отлично             | Выполнены все этапы решения задач, ответ обоснован, приведены дополнительные аргументы. |
|                                 | Хорошо              | Задание выполнено правильно, дан обоснованный ответ.                                    |
|                                 | Удовлетворительно   | Знает учебный материал; грамотное изложение ответа, без существенных неточностей.       |
|                                 | Неудовлетворительно | Задание выполнено не полностью (менее 50%), допущены существенные ошибки.               |
| Собеседование по                | Зачтено             | Задание выполнено правильно, дан                                                        |

|                                       |                     |                                                                                        |
|---------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| контрольным вопросам                  |                     | обоснованный ответ.                                                                    |
|                                       | Не зачтено          | Задание выполнено не полностью (менее 50%), допущены существенные ошибки.              |
| Собеседование по ситуационным задачам | Зачтено             | Знает учебный материал; грамотное изложение ответа, без существенных неточностей.      |
|                                       | Не зачтено          | Отсутствует логичность, грамотность и последовательность изложения учебного материала. |
| Тестирование                          | Отлично             | 90% и более правильных ответов.                                                        |
|                                       | Хорошо              | 70–89% правильных ответов.                                                             |
|                                       | Удовлетворительно   | 65–69% правильных ответов.                                                             |
|                                       | Неудовлетворительно | менее 65% правильных ответов.                                                          |

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 7.1. Оценочные материалы для оценки текущего контроля успеваемости

#### 7.1.1. Тестовые задания закрытого типа

1. Что является предметом конфликтологии?

- а) причины и закономерности возникновения конфликтов
- б) методы лечения заболеваний
- в) история медицины
- г) экономика здравоохранения

2. Какая стадия конфликта характеризуется открытым противостоянием сторон?

- а) предконфликтная
- б) инцидент
- в) эскалация
- г) завершение

3. Какой стиль поведения в конфликте предполагает учёт интересов обеих сторон?

- а) конкуренция
- б) уклонение
- в) сотрудничество
- г) приспособление

4. К какому типу конфликтов относится противоречие между желанием врача помочь пациенту и ограниченностью ресурсов?

- а) межличностный
- б) внутриличностный
- в) межгрупповой
- г) ролевой

5. Основная причина конфликтов в системе «врач–пациент» – это:
- а) недостаток информации и недоверие
  - б) высокая стоимость лечения
  - в) плохая организация работы
  - г) недостаток лекарств
6. Какой метод разрешения конфликтов предполагает участие третьей нейтральной стороны?
- а) переговоры
  - б) медиация
  - в) арбитраж
  - г) ультиматум
7. Что способствует профилактике конфликтов в коллективе?
- а) чёткое распределение обязанностей
  - б) неформальное общение
  - в) конкуренция между сотрудниками
  - г) увеличение нагрузки
8. Какой стиль общения наиболее эффективен при общении с тревожным пациентом?
- а) авторитарный
  - б) эмпатический
  - в) директивный
  - г) формальный
9. Понятие «эскалация конфликта» означает:
- а) постепенное нарастание напряжённости
  - б) завершение конфликта
  - в) переход к сотрудничеству
  - г) примирение сторон
10. Кто чаще всего является участником конфликта в медицинской организации?
- а) врач и пациент
  - б) врач и администрация
  - в) врач и родственники пациента
  - г) все перечисленные
11. Какой барьер общения наиболее часто встречается в медицинской практике?
- а) семантический (разные значения слов)
  - б) фонетический (неразборчивая речь)
  - в) логический (непонимание причинно-следственных связей)
  - г) все перечисленные
12. Что такое «эффект зеркального восприятия» в конфликте?
- а) стороны видят друг друга одинаково
  - б) стороны видят друг друга как отражение своих собственных качеств
  - в) стороны обмениваются ролями
  - г) стороны не замечают друг друга

13. Какая стратегия поведения в конфликте наиболее продуктивна для врача?
- а) сотрудничество
  - б) конкуренция
  - в) избегание
  - г) приспособление
14. Какой фактор повышает риск конфликта в медицинской организации?
- а) высокая загруженность персонала
  - б) хорошая заработная плата
  - в) современное оборудование
  - г) удобный график работы
15. Информированное добровольное согласие пациента снижает риск конфликта потому что:
- а) пациент понимает цели и риски лечения
  - б) пациент подписывает документ
  - в) врач освобождается от ответственности
  - г) пациент получает скидку
16. Какой стиль руководства способствует снижению конфликтов?
- а) авторитарный
  - б) демократический
  - в) либеральный
  - г) попустительский
17. Межкультурный конфликт может возникнуть из-за:
- а) различных религиозных и культурных норм
  - б) разного уровня образования
  - в) разного возраста
  - г) разного пола
18. Что является основным навыком для предотвращения конфликта?
- а) активное слушание
  - б) быстрая речь
  - в) громкий голос
  - г) жёсткая поза
19. Конфликт между двумя врачами из-за распределения пациентов относится к:
- а) межличностному конфликту
  - б) внутриличностному конфликту
  - в) межгрупповому конфликту
  - г) ролевому конфликту
20. Эмпатия – это:
- а) способность понимать чувства другого человека
  - б) умение логически мыслить
  - в) знание медицинских терминов
  - г) умение убеждать
21. Что такое медиация в конфликте?

- а) процесс разрешения конфликта с участием нейтрального посредника
- б) судебное разбирательство
- в) увольнение одной из сторон
- г) публичное обсуждение

22. Какая стадия конфликта предшествует инциденту?

- а) предконфликтная
- б) эскалация
- в) завершение
- г) постконфликтная

23. Деструктивный конфликт приводит к:

- а) разрушению отношений и ухудшению климата
- б) улучшению взаимопонимания
- в) повышению эффективности работы
- г) укреплению командного духа

24. В чём заключается конструктивная роль конфликта?

- а) выявление проблем и поиск решений
- б) укрепление власти
- в) снижение напряжённости
- г) создание новых правил

25. Какой фактор может спровоцировать конфликт между врачом и администрацией?

- а) нехватка ресурсов
- б) высокая зарплата
- в) хороший коллектив
- г) современное оборудование

26. Для профилактики конфликтов в медицинской организации важно:

- а) создавать систему обратной связи
- б) увеличивать нагрузку на персонал
- в) избегать обсуждения проблем
- г) игнорировать жалобы

27. При общении с пациентом, не говорящим на русском языке, врач должен:

- а) привлечь переводчика или использовать простые слова
- б) говорить громко и медленно
- в) отказаться от общения
- г) использовать жесты

28. Конфликт между врачом и родственниками пациента чаще всего возникает из-за:

- а) недостатка информации о состоянии больного
- б) высокой стоимости лечения
- в) неудобного расписания
- г) плохой парковки

29. Какой тип конфликта возникает при несовпадении ожиданий пациента и

реальности лечения?

- а) ролевой
- б) внутриличностный
- в) межличностный
- г) социальный

30. Какой элемент конфликта является его движущей силой?

- а) объект
- б) предмет
- в) инцидент
- г) эскалация

31. Кто является посредником в досудебном урегулировании споров между врачом и пациентом?

- а) страховой представитель
- б) судья
- в) прокурор
- г) адвокат

32. Стил «компромисс» предполагает:

- а) частичный учёт интересов обеих сторон
- б) полное удовлетворение одной стороны
- в) уход от решения
- г) сотрудничество

33. Конфликты в медицинских коллективах часто возникают из-за:

- а) нечёткого распределения функций
- б) хорошей оплаты труда
- в) дружеских отношений
- г) хорошего руководства

34. Что такое «внутриличностный конфликт»?

- а) конфликт между разными ролями или мотивами одного человека
- б) конфликт между двумя людьми
- в) конфликт между группами
- г) конфликт между организациями

35. Как врач может снизить эмоциональное напряжение у пациента?

- а) использовать техники активного слушания и эмпатии
- б) повышать голос
- в) игнорировать жалобы
- г) давать готовые ответы

36. Какая стратегия общения является эффективной при конфликте «врач – пациент»?

- а) партнёрская модель
- б) патерналистская модель
- в) авторитарная модель
- г) модели «врач – клиент»

37. Профилактика конфликтов через обучение коммуникативным навыкам относится к:

- а) организационным мерам
- б) психологическим мерам
- в) правовым мерам
- г) экономическим мерам

38. Что такое «постконфликтный период»?

- а) этап после завершения конфликта, когда стороны анализируют последствия
- б) стадия эскалации
- в) стадия инцидента
- г) стадия предконфликта

39. Какой из перечисленных факторов не является объективной причиной конфликта?

- а) личностные особенности участников
- б) ограниченные ресурсы
- в) несовершенство законодательства
- г) нечёткое распределение обязанностей

40. Навыки разрешения конфликтов особенно важны для врача, потому что:

- а) в медицине высокая вероятность конфликтных ситуаций
- б) врач должен быть администратором
- в) врач работает с деньгами
- г) врач должен знать иностранные языки

#### 7.1.2. Тестовые задания открытого типа (вставьте пропущенное слово)

1. Наука о конфликтах называется \_\_\_\_\_.
2. Участники конфликта называются \_\_\_\_\_.
3. Повод для начала открытого противоборства сторон – \_\_\_\_\_.
4. Конфликт, происходящий внутри личности, называется \_\_\_\_\_.
5. Конфликт между двумя людьми – \_\_\_\_\_.
6. Стратегия поведения, при которой стороны стремятся к взаимному выигрышу, – \_\_\_\_\_.
7. Привлечение третьей стороны для разрешения конфликта называется \_\_\_\_\_.
8. Способность понимать и разделять чувства другого человека – \_\_\_\_\_.
9. Конфликт, связанный с несовпадением ожиданий пациента и реальности лечения, – \_\_\_\_\_.
10. Одна из причин конфликтов в медицине – \_\_\_\_\_ информация.
11. Модель, описывающая стратегии поведения в конфликте, называется моделью \_\_\_\_\_.
12. Этап конфликта, на котором происходит нарастание напряжённости, – \_\_\_\_\_.

13. Конфликт в коллективе часто возникает из-за нечёткого \_\_\_\_\_ обязанностей.
14. Для профилактики конфликтов важно развивать \_\_\_\_\_ интеллект.
15. Конфликт между врачом и пациентом может быть урегулирован через \_\_\_\_\_.
16. Авторитарный стиль общения часто провоцирует \_\_\_\_\_.
17. Уважение культурных особенностей пациентов является основой \_\_\_\_\_ взаимодействия.
18. Конфликтная ситуация, в которой стороны демонстрируют агрессию, – стадия \_\_\_\_\_.
19. Информированное добровольное согласие снижает риск \_\_\_\_\_.
20. Конструктивный конфликт способствует \_\_\_\_\_ проблем.

### **7.1.3. Примеры ситуационных задач**

#### **Задача 1.**

Пациент пожилого возраста громко выражает недовольство длительным ожиданием в очереди. Врач, уставший после смены, резко отвечает, что «у него нет времени на разговоры». Разгорается конфликт. Какие ошибки допустил врач? Предложите конструктивный способ разрешения.

#### **Задача 2.**

Родственники пациента требуют от врача сообщить диагноз им, а не пациенту, ссылаясь на «заботу о его психике». Врач отказывается, ссылаясь на врачебную тайну. Конфликт обостряется. Как должен поступить врач с этической и правовой точки зрения?

#### **Задача 3.**

В отделении возник конфликт между врачом и медицинской сестрой из-за того, что сестра не выполнила назначение вовремя. Врач обвиняет сестру в халатности, сестра – врача в необоснованных требованиях. Предложите пути урегулирования конфликта.

#### **Задача 4.**

Пациент, придерживающийся иных религиозных убеждений, отказывается от переливания крови. Врач настаивает на жизненно важной процедуре. Как разрешить конфликт с учётом культурных и правовых норм?

#### **Задача 5.**

Молодой врач предлагает новый метод лечения, но старший коллега категорически отвергает его. Возникает конфликт. Какие стратегии поведения могут быть применены? Что вы посоветуете молодому врачу?

#### **Задача 6.**

Пациент жалуется на плохое лечение, угрожает жалобой в вышестоящие инстанции. Врач считает, что всё делал правильно. Какие действия врача могут снизить напряжённость и предотвратить эскалацию?

#### **Задача 7.**

В коллективе сформировались две неформальные группы, между которыми возникло напряжение из-за распределения премий. Руководитель не вмешивается. Как можно урегулировать этот конфликт на организационном уровне?

#### **Задача 8.**

Пациент из другой страны не понимает русских медицинских терминов. Врач пытается объяснить, но пациент остаётся недовольным. Как улучшить коммуникацию?

#### **Задача 9.**

Медицинская сестра сообщает врачу, что пациент выражал недовольство, но врач не придаёт значения. Через день конфликт перерастает в скандал. Какие превентивные меры можно было предпринять?

#### **Задача 10.**

Два врача не могут договориться о тактике лечения пациента. Конфликт затягивается, пациент страдает. Как можно разрешить этот профессиональный спор?

#### **Задача 11.**

Врач получает от пациента подарок, но чувствует неловкость. Как избежать конфликта интересов и сохранить доверие?

#### **Задача 12.**

Родственники пациента обвиняют врача в нежелании лечить «по-другому». Врач уверен в правильности своего подхода. Как организовать диалог?

#### **Задача 13.**

В отделении внедряется новое электронное оборудование, часть сотрудников сопротивляется. Конфликт между сторонниками и противниками инноваций. Как руководителю урегулировать ситуацию?

#### **Задача 14.**

Пациент с хроническим заболеванием периодически скандалит с медперсоналом. Как разработать индивидуальный подход к общению с этим пациентом?

#### **Задача 15.**

Врач обнаруживает, что его коллега систематически нарушает правила назначения лекарств. Прямое обсуждение приводит к конфликту. Как правильно действовать?

#### **7.1.4. Темы рефератов – расширенный перечень**

1. Понятие конфликта и его роль в профессиональной деятельности врача.
2. Типология конфликтов в медицинской практике.
3. Конфликт «врач – пациент»: причины, особенности, пути разрешения.
4. Роль коммуникативных навыков в профилактике конфликтов.
5. Эмпатия и активное слушание как инструменты разрешения конфликтов.
6. Медиация как способ урегулирования медицинских споров.
7. Конфликты в медицинском коллективе и методы их управления.
8. Влияние организационной культуры на конфликтность в здравоохранении.
9. Правовые аспекты разрешения конфликтов между врачом и пациентом.
10. Роль врача как лидера в профилактике конфликтов.
11. Стили поведения в конфликте и их эффективность в медицинской среде.
12. Конфликт интересов в медицинской практике.
13. Межкультурная коммуникация как фактор предотвращения конфликтов.
14. Психологические аспекты конфликта «врач – родственники пациента».
15. Стресс и конфликт: влияние на профессиональную деятельность врача.

16. Профилактика конфликтов через совершенствование системы управления.
17. Досудебное урегулирование споров в сфере здравоохранения.
18. Влияние эмоционального интеллекта на разрешение конфликтов.
19. Конфликты, связанные с оказанием платных медицинских услуг.
20. Роль обратной связи в снижении конфликтности.
21. Тактики ведения переговоров в конфликтной ситуации.
22. Этика и деонтология как основа бесконфликтного общения.
23. Конфликты в системе «врач – средний медицинский персонал».
24. Особенности конфликтов в детской и геронтологической практике.
25. Роль медицинского психолога в урегулировании конфликтов.

## **7.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

### **Вопросы к зачету**

1. Предмет и задачи медицинской конфликтологии.
2. Основные понятия конфликтологии: конфликт, инцидент, кризис.
3. Структура конфликта: элементы и их характеристика.
4. Динамика конфликта: стадии развития.
5. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные.
6. Типология конфликтов по различным основаниям.
7. Причины возникновения конфликтов в медицинской практике.
8. Внутриличностный конфликт: понятие и примеры.
9. Межличностный конфликт: особенности и способы разрешения.
10. Межгрупповой конфликт в медицинском коллективе.
11. Ролевой конфликт: сущность и проявления.
12. Конфликты в системе «врач – пациент»: причины и пути предупреждения.
13. Конфликты «врач – родственники пациента».
14. Конфликты между врачами и средним медицинским персоналом.
15. Конфликты с администрацией медицинской организации.
16. Психология пациента как фактор конфликтогенности.
17. Психология врача: профессиональное выгорание и конфликты.
18. Роль информированного согласия в профилактике конфликтов.
19. Стратегии поведения в конфликте (модель Томаса–Киллмена).
20. Сотрудничество как оптимальная стратегия.
21. Компромисс: достоинства и недостатки.
22. Избегание и приспособление: когда они уместны.
23. Тактики разрешения конфликтов: переговоры, медиация, арбитраж.
24. Медиация в здравоохранении: принципы и применение.
25. Профилактика конфликтов в медицинской организации.
26. Создание благоприятного психологического климата в коллективе.
27. Роль лидера в управлении конфликтами.
28. Коммуникативные навыки врача: активное слушание, эмпатия.
29. Невербальное общение и его роль в конфликте.

30. Барьеры общения в медицинской практике.
31. Конфликт интересов в медицине.
32. Правовые основы урегулирования конфликтов (ФЗ-323).
33. Досудебное урегулирование споров.
34. Судебное разбирательство по медицинским делам.
35. Межкультурная коммуникация в медицине.
36. Учёт национальных и религиозных особенностей пациентов.
37. Толерантность и уважение как основа межкультурного взаимодействия.
38. Этика и деонтология в конфликтных ситуациях.
39. Стресс и конфликт: методы саморегуляции врача.
40. Эмоциональный интеллект и его роль в разрешении конфликтов.
41. Модели взаимодействия врача и пациента (патерналистская, партнёрская и др.).
42. Конфликты при оказании платных услуг.
43. Конфликты в детской медицине: особенности.
44. Конфликты в гериатрической практике.
45. Роль медицинского психолога в разрешении конфликтов.
46. Организационные меры по профилактике конфликтов.
47. Методы диагностики конфликтных ситуаций.
48. Способы снижения агрессии пациента.
49. Правила информирования пациентов о рисках.
50. Значение командной работы для снижения конфликтов.
51. Конфликты, связанные с распределением ресурсов.
52. Анализ конфликтных случаев из практики.
53. Разработка плана профилактики конфликтов в отделении.
54. Роль супервизии и наставничества в развитии коммуникативных навыков.
55. Перспективы развития медицинской конфликтологии.

### **7.3. Шкала и критерии оценивания планируемых результатов обучения по дисциплине**

#### **Критерии оценивания зачета:**

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Если зачет дифференцированный, то используются следующие критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется, если студент показал глубокое полное знание и усвоение программного материала учебной дисциплины в его взаимосвязи с другими дисциплинами и с предстоящей профессиональной деятельностью, усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой учебной дисциплины, знание дополнительной литературы, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший полное знание основного материала учебной дисциплины, знание основной литературы и знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой, способность к пополнению и обновлению знаний.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, показавший при ответе знание основных положений учебной дисциплины, допустивший отдельные погрешности и сумевший устранить их с помощью преподавателя, знакомый с основной литературой, рекомендованной рабочей программой.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если при ответе выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений учебной дисциплины, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы билета.

#### **Критерии оценивания для устного опроса (ответ на вопрос преподавателя):**

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с заданиями, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **Критерии и шкалы оценки тестового контроля:**

Оценка «отлично» - высокий уровень компетенции - выставляется студенту, если он дал правильные ответы на 85% и более тестовых заданий;

Оценка «хорошо» - средний уровень компетенции - выставляется студенту, если он ответил правильно на 75-84% тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» - низкий уровень компетенции - выставляется студенту, если он ответил правильно на 65-74% тестовых заданий;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал менее 64% правильных ответов на тестовые задания.

**Критерии оценивания решения практического задания:**

- Оценка «отлично» выставляется, если задание решено грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

- Оценка «хорошо» выставляется, если задание решено, ответы на вопросы сформулированы недостаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание решено не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задание не решено или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

| Шкала оценивания  |         | Уровень освоения компетенции | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отлично           | зачтено | высокий                      | студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил все-сторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.                                       |
| хорошо            |         | достаточный                  | студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. |
| удовлетворительно |         | базовый                      | студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в                                             |

|                     |            |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |            |                             | основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| неудовлетворительно | не зачтено | Компетенция не сформирована | студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. |

## 8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### 8.1. Учебные издания

#### Основная литература:

1. Светлов, В.А. Конфликтология: учебник для вузов / В.А. Светлов. – М.: КНО-РУС, 2022. – 320 с. – ISBN 978-5-406-09447-8. – Текст: электронный // ЭБС «BOOK.RU»: [сайт]. – URL: <https://www.book.ru>
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2020. – 480 с. – ISBN 978-5-4461-1820-5. – Текст: электронный // ЭБС «BOOK.RU»: [сайт]. – URL: <https://www.book.ru>

#### Дополнительная литература:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2021. – 560 с. – ISBN 978-5-238-03260-7.
2. Кроль, Л.М. Психология общения в медицине / Л.М. Кроль. – М.: Медицина, 2020. – 256 с.
3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2022. – 400 с. – ISBN 978-5-4461-1304-0. – Текст: электронный // ЭБС «BOOK.RU»: [сайт]. – URL: <https://www.book.ru>

### 8.2. Методические и периодические издания

1. Журнал «Конфликтология». – Режим доступа: [elibrary.ru](http://elibrary.ru)
2. Журнал «Медицинская психология». – Режим доступа: [elibrary.ru](http://elibrary.ru)

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Единое окно доступа к информационным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
2. Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.femb.ru/feml/>, <http://feml.scsml.rssi.ru>
3. Официальный сайт Российского общества психологов – <http://www.psy.ru>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **10.1. Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

1. Консультант+
2. Операционная система Windows 10.
3. Офисный пакет приложений Microsoft Office.
4. Антивирус Kaspersky Endpoint Security.
5. Яндекс.Браузер – браузер для доступа в сеть Интернет.

### **10.2. Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС), современных профессиональных баз данных и информационно-справочных систем**

1. Научная электронная библиотека [elibrary.ru](http://elibrary.ru) – <http://ebiblioteka.ru>
2. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) – <http://feml.scsml.rssi.ru/feml>
3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента ВПО» – [www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru)
4. Электронно-библиотечная система «[BOOK.RU](https://book.ru)» – <https://book.ru>

## **11. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ПРИ НАЛИЧИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Особенности организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) осуществляются на основе создания специальных условий обучения, воспитания и развития таких студентов, включающих:

- использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения;
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь;
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий;
- обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение дисциплины.

Обучение в рамках дисциплины может проводиться как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Преподавателям рекомендуется использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений и создания комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учётом индивидуальных психофизических особенностей; при необходимости предоставляется дополнительное время для прохождения аттестации.

**12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| №<br>п/п | Наименование объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Адрес (местоположение) объекта, подтверждающего наличие материально-технического обеспечения (с указанием номера такого объекта в соответствии с документами по технической инвентаризации) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, текущего контроля и промежуточной аттестации.</b> Перечень основного оборудования: учебные столы, учебные стулья, шкаф, учебная доска, стол преподавателя, стул преподавателя, учебные плакаты, тематические стенды, мультимедийный проектор, экран, персональный компьютер. |                                                                                                                                                                                             |
| 2.       | <b>Учебная аудитория для самостоятельной работы обучающихся, выполнения курсовых работ, оснащённая компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде организации.</b> Перечень: компьютеры, доступ в Интернет, библиотека.                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                             |