

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы деловой переписки в здравоохранении на английском языке»

**Специальность:** 31.05.01 Лечебное дело

**Направленность:** Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях

**Язык реализации:** русский, английский

2021

|  |  |
|--|--|
| Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,<br>хранится в системе электронного документооборота<br>ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России |  |
| <b>СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП</b>   |  |
| Сертификат   | 00CDEE3BD65A19B375D4FAEE2ABC26F298           |
| Владелец   | Сайганов Сергей Анатольевич                  |
| Действителен   | с 03.12.2025 12:23:25 по 26.02.2027 12:23:25 |

Рабочая программа дисциплины «**Основы деловой переписки в здравоохранении на английском языке**» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитета по специальности 31.05.01 Лечебное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 988 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 31.05.01 Лечебное дело».

**Составители рабочей программы дисциплины:**

Королева Н.Г., к.п.н., доцент, и.о. заведующего кафедрой иностранных языков ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, Липатова Е.Г., ст. преподаватель, заведующая учебной частью кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова.

**Рецензент:**

Баранова Татьяна Анатольевна, к.п.н., доцент, директор Высшей школы инженерной педагогики, психологии и прикладной лингвистики Гуманитарного института СПбГПУ Петра Великого.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры иностранных языков 15 апреля 2021 г., протокол № 3.

Заведующий кафедрой  /Королева Н.Г./

Одобрено Методической комиссией по специальности 31.05.01 Лечебное дело

11 мая 2021 г.

Председатель  /Бакулин И.Г./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете 20 мая 2021 г.

Председатель  /Артюшкин С.А. /

Дата обновления:

---

## СОДЕРЖАНИЕ

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Цель освоения дисциплины  | 4  |
| 2.  | Место дисциплины в структуре образовательной программы  | 4  |
| 3.  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы  | 4  |
| 4.  | Объем дисциплины и виды учебной работы  | 5  |
| 5.  | Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий   | 6  |
| 6.  | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  | 11 |
| 7.  | Оценочные материалы   | 11 |
| 8.  | Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины   | 11 |
| 9.  | Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем | 12 |
| 10. | Материально-техническое обеспечение дисциплины  |    |
|     | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>  |    |
|     | Приложение А  | 15 |

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы деловой переписки в здравоохранении на английском языке» является формирование базовых коммуникативных умений и навыков для решения профессиональных задач в медицинской сфере на английском языке в письменной форме.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы деловой переписки в здравоохранении на английском языке» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Факультативные дисциплины» основной профессиональной образовательной программы по специальности 31.05.01 Лечебное дело (уровень образования специалитет), направленность: Организация и оказание первичной медико-санитарной помощи взрослому населению в медицинских организациях. Дисциплина является факультативной.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  |
|---|---|
| <b>УК-4.</b> Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия | <b>ИД-1 УК 4</b> Устанавливает контакт и развивает профессиональное общение на государственном языке или на иностранном (ых) языке (ах) в объеме, достаточном для академического и профессионального взаимодействия |
|   | <b>ИД-2 УК 4</b> Применяет современные коммуникационные технологии для академического и профессионального взаимодействия  |
|   | <b>ИД-3 УК 4</b> Составляет, переводит, редактирует различные академические и профессиональные тексты   |
| <b>УК-5.</b> Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия   | <b>ИД-2 УК 5</b> Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей   |

| Код индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания)   | Оценочные средства   |
|---------------------------------------|---|--|
| <b>ИД1 УК 4</b>                       | <b>знает</b> способы установления контакта с собеседником и ведения беседы в типичных ситуациях академического и профессионального общения на иностранном языке | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                                       | <b>умеет</b> устанавливать контакт с собеседником и вести беседу в типичных ситуациях академического и  |  |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
|                 | <p>профессионального общения на иностранном языке</p> <p><b>имеет навык</b> установления контакта с иностранным собеседником и выстраивания беседы в типичных ситуациях академического и профессионального общения на иностранном языке</p> |  |
| <b>ИД2 УК 4</b> | <b>знает</b> современные стратегии и тактики речевого поведения в типичных ситуациях академического и профессионального общения   | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                 | <b>умеет</b> выбирать и применять необходимые стратегии и тактики речевого поведения в соответствии с ситуацией общения   |  |
|                 | <b>имеет навык</b> эффективного применения современных стратегий и тактик речевого поведения в типичных ситуациях академического и профессионального общения  |  |
| <b>ИД3 УК 4</b> | <b>знает</b> основы коммуникации в медицинской сфере на английском языке на уровне, необходимом для составления и перевода текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный             | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                 | <b>умеет</b> составлять, переводить и редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.)  |  |
|                 | <b>имеет навык</b> владения техникой составления, перевода и редактирования различных академических текстов (рефераты, эссе, статьи и т.д.) с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный    |  |
| <b>ИД2 УК 5</b> | <b>знает</b> основы межкультурной и межличностной профессиональной коммуникации в целях выполнения поставленных задач   | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                 | <b>умеет</b> эффективно осуществлять межкультурную и межличностную профессиональную коммуникацию в целях выполнения поставленных задач  |  |
|                 | <b>имеет навык</b> организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей   |  |

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Трудоемкость | Семестры  |           |
|--|--------------|-----------|-----------|
|  |              | I         | II        |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>                              | <b>48</b>    | <b>24</b> | <b>24</b> |
| <b>Аудиторная работа:</b>  | 46           | 24        | 22        |
| Практические занятия (ПЗ)  | 46           | 24        | 22        |
| <b>Самостоятельная работа:</b>   | <b>24</b>    | <b>12</b> | <b>12</b> |
| в период теоретического обучения   | 20           | 12        | 8         |
| подготовка к сдаче зачета  | 4            | -         | 4         |
| <b>Промежуточная аттестация: зачет, в том числе сдача и групповые консультации</b> | 2            |           | 2         |
| <b>Общая трудоемкость: академических часов</b>                                     | <b>72</b>    |           |           |
| <b>зачетных единиц</b>   | <b>2</b>     |           |           |

**5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                   | Аннотированное содержание раздела дисциплины  | Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела |
|-------|---|---|---|
| 1.    | Теоретические основы ведения деловой переписки в здравоохранении. | <p>Культура письменного общения. Речевой этикет письменной коммуникации. Этикетные формулы в деловой письменной коммуникации.</p> <p><b>Коммуникативное поведение и культура.</b> Особенности англоязычной культуры. Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере.</p>   | УК-4, УК-5  |
| 2.    | Деловая переписка в учреждениях здравоохранения.                  | <p>Виды и разновидности внутренней и внешней деловой корреспонденции в здравоохранении. Основные характеристики и примеры. Назначение и функции различных видов писем.</p> <p><b>Трудоустройство:</b> необходимые документы и правила их оформления. Резюме, письмо-заявка, рекомендательное письмо.</p> <p><b>Письма информационного характера.</b> Основные характеристики и техники составления. Информационное письмо. Письмо-сообщение. Сопроводительное письмо. Письмо-напоминание. Письмо-извещение. Письмо-уведомление. Рекламное письмо.</p> <p><b>Письма, содержащие требование или претензию.</b> Основные характеристики и техники составления. Письмо-требование. Письмо-претензия.</p> <p><b>Особенности оформления сообщений, передаваемых по электронным средствам связи.</b> Ведение электронной переписки. Структура e-mail письма. Максимально использование особенностей виртуального</p> | УК-4, УК-5  |

|    |                                   |  |            |
|----|-----------------------------------|--|------------|
|    |                                   | общения. Решение главных задач: e-mail открыто, прочитано, понято, принято к действию. Использование «телеграфного стиля». Формирование вложений и подписи письма.   |            |
| 3. | Медицинская деловая документация. | <b>Медицинская деловая документация.</b> История болезни. Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию. Описание графической информации в деловой переписке. Описание графиков, диаграмм, таблиц, схем. Представление и описание статистических данных. Учетная документация лаборатории. Карты обследований. Протоколы оперативных вмешательств. Выписной эпикриз. <b>Ведение переписки в формате телеконсультации.</b> Особенности организации дистанционного формата общения в медицинской сфере. Нормы этического поведения в цифровом формате. Минимизация рисков цифрового формата общения. Основные речевые модели письменной коммуникации. | УК-4, УК-5 |

## 5.2. Тематический план лекций – не предусмотрено.

## 5.3. Тематический план практических занятий

| № п / п | Наименование раздела дисциплины                                  | Тематика практических занятий  | Активные формы обучения* | Формы текущего контроля  | Трудоемкость (академических часов) |
|---------|--|--|--------------------------|--|------------------------------------|
| 1       | Теоретические основы ведения деловой переписки в здравоохранении | ПЗ.1. <b>Культура письменного общения.</b> Речевой этикет письменной коммуникации. Этикетные формулы в деловой письменной коммуникации. Коммуникативное поведение и культура. Особенности англоязычной культуры. | ГД<br>РИ                 | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4                                  |

|   |  |   |          |  |   |
|---|--|---|----------|--|---|
|   |  | Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере.  |          |  |   |
| 2 | Деловая переписка в учреждениях здравоохранения. | <b>ПЗ.2.</b> Виды и разновидности внутренней и внешней деловой корреспонденции в здравоохранении. Основные характеристики и примеры. Назначение и функции различных видов писем.    | ГД<br>РИ | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |  | <b>ПЗ.3. Трудоустройство:</b> необходимые документы и правила их оформления. Резюме, письмо-заявка, рекомендательное письмо.  | ИТ<br>РИ | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |  | <b>ПЗ.4. Письма информационного характера. Основные характеристики и техники составления.</b> Информационное письмо. Письмо-сообщение. Сопроводительное письмо. Письмо-напоминание. | РИ       | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |  | <b>ПЗ.5. Письма информационного характера.</b> Письмо-извещение. Письмо-уведомление. Рекламное письмо.  | РИ       | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |  | <b>ПЗ.6. Письма, содержащие требование или претензию. Основные характеристики и техники составления.</b> Письмо-требование. Письмо-претензия.                                       | ИТ<br>РИ | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |

|   |                                   |   |                |  |   |
|---|-----------------------------------|---|----------------|--|---|
|   |                                   | <p><b>ПЗ.7. Особенности оформления сообщений, передаваемых по электронным средствам связи.</b><br/> Ведение электронной переписки. Структура e-mail письма.<br/> Максимально использование особенностей виртуального общения. Решение главных задач: e-mail открыто, прочитано, понято, принято к действию.<br/> Использование «телеграфного стиля».<br/> Формирование вложений и подписи письма.</p> | РИ             | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
| 3 | Медицинская деловая документация. | <p><b>ПЗ.8. Медицинская деловая документация.</b><br/> История болезни. Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию.</p>   | ГД<br>РИ       | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |                                   | <p><b>ПЗ.9. Описание графической информации в деловой переписке.</b><br/> Описание графиков, диаграмм, таблиц, схем. Представление и описание статистических данных. Учетная документация лаборатории. Карты обследований.</p>  | АС<br>ГД<br>РИ | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |                                   | <p><b>ПЗ.10. Медицинская деловая документация.</b><br/> Протоколы оперативных вмешательств. Выписной эпикриз.</p>   | АС<br>ГД<br>РИ | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 4 |
|   |                                   | <p><b>ПЗ.11. Ведение переписки в формате</b></p>  | ГД             | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для               | 4 |

|               |  |  |    |  |           |
|---------------|--|--|----|--|-----------|
|               |  | <b>телеконсультации.</b><br>Особенности организации дистанционного формата общения в медицинской сфере. Нормы этического поведения в цифровом формате. Минимизация рисков цифрового формата общения. |    | собеседования  |           |
|               |  | <b>ПЗ.12. Ведение переписки в формате телеконсультации.</b><br>Основные речевые модели письменной коммуникации в рамках ведения телеконсультационного приема.  | ГД | Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования | 2         |
| <b>ИТОГО:</b> |  |  |    |  | <b>46</b> |

\*Виды активных форм обучения:

*РИ - ролевая игра*

*ГД - групповая дискуссия*

*ИТ - имитационный тренинг*

*ИП - игровое проектирование*

*АС - анализ ситуаций*

#### 5.4. Тематический план лабораторных работ – не предусмотрено

#### 5.5. Самостоятельная работа:

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                   | Виды самостоятельной работы                               | Формы текущего контроля                       | Трудоемкость (академических часов) |
|-------|---|---|---|------------------------------------|
| 1     | Теоретические основы ведения деловой переписки в здравоохранении. | Работа с учебной литературой<br>Подготовка к сдаче зачета | решение тестовых заданий и ситуационных задач | 2                                  |
| 2     | Деловая переписка в учреждениях здравоохранения.                  | Работа с учебной литературой<br>Подготовка к сдаче зачета | решение тестовых заданий и ситуационных задач | 10                                 |
| 3     | Медицинская деловая документация.                                 | Работа с учебной литературой<br>Подготовка к сдаче зачета | решение тестовых заданий и ситуационных задач | 12                                 |
|       |   |   |   | <b>24</b>                          |

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для освоения дисциплины в полном объеме обучающемуся рекомендуется:

- посещение практических занятий;
- выполнение домашних и индивидуальных занятий;
- регулярная проработка тем для самостоятельной работы;
- использование рекомендованной учебной литературы;
- овладение навыками использования информационных систем баз данных;
- применение в ходе выполнения рекомендованных программой заданий ресурсов образовательной электронной платформы Moodle;
- работа со словарями и справочными материалами на изучаемом иностранном языке.

## **7. Оценочные материалы**

Оценочные материалы по дисциплине для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся включают в себя примеры оценочных средств (Приложение А к рабочей программе дисциплины), процедуру и критерии оценивания.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1. Учебная литература:**

1. BUSINESS CORRESPONDENCE IN HEALTHCARE: учебное пособие / Н. Г. Королева, А. В. Рихтер, А. В. Курисёва, А. Ю. Вихарева.– СПб. : Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2020. – 52 с. – режим доступа: [https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/425604/mod\\_resource/content/1/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0\\_Business%20correspondence%20in%20healthcare.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/425604/mod_resource/content/1/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0_Business%20correspondence%20in%20healthcare.pdf)

2. ENGLISH FOR MEDICINE: учебно-методическое пособие для студентов медицинских специальностей. Часть 1 / Липатова Е.Г., Ольховик Н.Г., Баева Т.А., Мушенко Е.В., Степанян Л.А. – СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2016. – 80 с. – режим доступа:

[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167513/mod\\_resource/content/3/Workbook%20Part%201.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167513/mod_resource/content/3/Workbook%20Part%201.pdf)

3. WORKING IN MEDICINE: учебно-методическое пособие для студентов медицинских специальностей. Часть II / Е.Г. Липатова, Н.Г. Ольховик, Т.А. Баева и др.— СПб.: Изд-во ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 84 с. – режим доступа:

[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167512/mod\\_resource/content/2/Workbook%20Part%202.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167512/mod_resource/content/2/Workbook%20Part%202.pdf)

4. ENGLISH FOR HEALTHCARE PROFESSIONALS: учебно-методическое пособие по английскому языку. Часть III / Е.Г. Липатова, Н.Г. Ольховик, Е.В. Мушенко, К.И. Кубачева, Н.А. Лебедева. /– СПб.: Изд-во ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 79 с. – режим доступа:

[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/202218/mod\\_resource/content/2/Англ для студентов. 203.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/202218/mod_resource/content/2/Англ для студентов. 203.pdf)

5. MEDICAL EDUCATION IN RUSSIA AND ABROAD: учебно-методическое пособие по английскому языку / Ольховик Н.Г., Липатова Е.Г., Мушенко Е.В., Кубачева К.И. – СПб.: Изд-во ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 30 с. – режим доступа:

[https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167511/mod\\_resource/content/2/Medical\\_education\\_in\\_Russia.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/167511/mod_resource/content/2/Medical_education_in_Russia.pdf)

6. GRAMMAR PRACTICE IN MEDICAL CONTEXT: Учебное пособие /Н. Г. Ольховик, Е. Г. Липатова, Е. В. Мушенко и др. – СПб.: Изд-во ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2017. – 44 с. – режим доступа: [https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/221164/mod\\_resource/content/1/Ольховик\\_GRAMMAR\\_PRACTICE.pdf](https://moodle.szgmu.ru/pluginfile.php/221164/mod_resource/content/1/Ольховик_GRAMMAR_PRACTICE.pdf)

## 8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

| Наименования ресурса сети «Интернет»              | Электронный адрес ресурса   |
|---|---|
| Система дистанционного обучения MOODLE            | <a href="http://moodle.szgmu.ru">http://moodle.szgmu.ru</a>                       |
| Англо-английский словарь современного английского | <a href="https://www.ldoceonline.com/">https://www.ldoceonline.com/</a>           |
| Англо-английский словарь                          | <a href="https://dictionary.cambridge.org/">https://dictionary.cambridge.org/</a> |
| Англо-русский и русско-английский словарь         | <a href="https://www.multitran.com/">https://www.multitran.com/</a>               |
| Словарь произношения                              | <a href="https://www.howtopronounce.com/">https://www.howtopronounce.com/</a>     |

## 9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

### 9.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:

| № п/п | Наименование раздела дисциплины                                   | Информационные технологии   |
|-------|---|---|
| 1     | Теоретические основы ведения деловой переписки в здравоохранении. | <a href="https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=891">https://moodle.szgmu.ru/course/view.php?id=891</a> |
| 2     | Деловая переписка в учреждениях здравоохранения.                  |   |
| 3     | Медицинская деловая документация.                                 |   |

### 9.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса (лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства):

| № п/п                                | Наименование программного продукта   | Срок действия лицензии | Документы, подтверждающие право использования программных продуктов  |
|--------------------------------------|--|------------------------|--|
| лицензионное программное обеспечение |  |                        |  |
| 1.                                   | ESET NOD 32  | 1 год                  | Государственный контракт № 07/2020   |
| 2.                                   | MS Windows 8<br>MS Windows 8.1<br>MS Windows 10<br>MS Windows Server 2012 Datacenter - 2 Proc<br>MS Windows Server 2012 R2 Datacenter - 2 Proc<br>MS Windows Server 2016 Datacenter Core | Неограниченно          | Государственный контракт № 30/2013-О;<br>Государственный контракт № 399/2013-ОА;<br>Государственный контракт № 07/2017-ЭА. |

|   |  |               |   |
|---|--|---------------|---|
| 3.  | MS Office 2010<br>MS Office 2013           | Неограниченно | Государственный контракт № 30/2013-ОА;<br>Государственный контракт № 399/2013-ОА. |
| 4.  | Academic LabVIEW<br>Premium Suite (1 User) | Неограниченно | Государственный контракт № 02/2015  |
| лицензионное программное обеспечение отечественного производства              |  |               |   |
| 1.  | Антиплагиат                                | 1 год         | Государственный контракт № 2409   |
| 2.  | «WEBINAR (ВЕБИНАР)»<br>ВЕРСИЯ 3.0          | 1 год         | Контракт № 347/2020-М   |
| 3.  | «Среда электронного<br>обучения ЗКЛ»       | 1 год         | Контракт № 348/2020-М   |
| 4.  | TrueConf Enterprise                        | 1 год         | Контракт № 396/2020-ЭА  |
| свободно распространяемое программное обеспечение                             |  |               |   |
| 1.  | Google Chrome                              | Неограниченно | Открытое лицензионное<br>соглашение<br>GNU GeneralPublicLicense                   |
| 2.  | NVDA                                       | Неограниченно | Открытое лицензионное<br>соглашение<br>GNU GeneralPublicLicense                   |
| свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства |  |               |   |
| 1.  | Moodle                                     | Неограниченно | Открытое лицензионное<br>соглашение<br>GNU GeneralPublicLicense                   |

### 9.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

| № п/п | Наименование программного продукта      | Срок действия лицензии | Документы, подтверждающие право использования программных продуктов | Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |
|-------|---|------------------------|---|--|
| 1.    | Консультант Плюс                        | 1 год                  | Договор № 655/2020-ЭА   | -  |
| 2.    | ЭБС «Консультант студента»              | 1 год                  | Контракт № 307/2020-ЭА  | <a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>                      |
| 3.    | ЭМБ «Консультант врача»                 | 1 год                  | Контракт № 281/2020-ЭА  | <a href="http://www.rosmedlib.ru/">http://www.rosmedlib.ru/</a>                        |
| 4.    | ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru»               | 1 год                  | Контракт № 06/2020  | <a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>                                      |
| 5.    | ЭБС «IPRBooks»                          | 1 год                  | Контракт № 08/2020-ЗК   | <a href="http://www.iprbookshop.ru/special">http://www.iprbookshop.ru/special</a>      |
| 6.    | Электронно-библиотечная система «Букап» | 1 год                  | Контракт № 05/2020  | <a href="https://www.books-up.ru/">https://www.books-up.ru/</a>                        |
| 7.    | ЭБС «Издательство Лань»                 | 1 год                  | Контракт № 395/2020-ЭА  | <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>                            |

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими

средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЛ (корп.26), ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая); стол преподавателя, стул преподавателя, столы студенческие, стулья студенческие.;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ (корп.32), ауд. № 1, лит Р (корп.9), ауд. № 18,19 ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

Министерство здравоохранения Российской Федерации  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Северо-Западный государственный медицинский университет  
имени И.И. Мечникова»**  
**Министерства здравоохранения Российской Федерации**  
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Специальность:</b>           | 31.05.01 Лечебное дело   |
| <b>Направленность:</b>          | Организация и оказание первичной<br>медико-санитарной помощи взрослому<br>населению в медицинских организациях |
| <b>Наименование дисциплины:</b> | Основы деловой переписки в<br>здравоохранении на иностранном языке   |
| <b>Язык реализации:</b>         | русский, английский  |

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код индикатора достижения компетенции | Результаты обучения (показатели оценивания)  | Оценочные средства   |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>ИД-1 УК 4</b>                      | <b>знает</b> способы установления контакта с собеседником и ведения беседы в типичных ситуациях академического и профессионального общения на иностранном языке  | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                                       | <b>умеет</b> устанавливать контакт с собеседником и вести беседу в типичных ситуациях академического и профессионального общения на иностранном языке  |  |
|                                       | <b>имеет навык</b> установления контакта с иностранным собеседником и выстраивания беседы в типичных ситуациях академического и профессионального общения на иностранном языке   |  |
| <b>ИД-2 УК 4</b>                      | <b>знает</b> современные стратегии и тактики речевого поведения в типичных ситуациях академического и профессионального общения  | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                                       | <b>умеет</b> выбирать и применять необходимые стратегии и тактики речевого поведения в соответствии с ситуацией общения  |  |
|                                       | <b>имеет навык</b> эффективного применения современных стратегий и тактик речевого поведения в типичных ситуациях академического и профессионального общения   |  |
| <b>ИД-3 УК 4</b>                      | <b>знает</b> иностранный язык на уровне, необходимом для составления и перевода текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный   | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                                       | <b>умеет</b> составлять, переводить и редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.)   |  |
|                                       | <b>имеет навык</b> владения техникой составления, перевода и редактирования различных академических текстов (рефераты, эссе, статьи и т.д.) с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный |  |
| <b>ИД-2 УК 5</b>                      | <b>знает</b> основы межкультурной и межличностной профессиональной коммуникации в целях выполнения поставленных задач  | Тестовые задания<br>Контрольные вопросы<br>Ситуационная задача |
|                                       | <b>Умеет</b> эффективно осуществлять межкультурную и межличностную профессиональную коммуникацию в целях выполнения поставленных задач   |  |
|                                       | <b>имеет навык</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей   |  |

## 2. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения текущего контроля

### 2.1. Примеры входного контроля

#### Вопрос № 1

“Where does it hurt?” = He asked \_\_\_\_\_.

- 1) where does it hurt
- 2) where did it hurt
- 3) **where it hurt**

**Вопрос №2**

Asking for help:

- 1) You're very busy I know, but can you help me?
- 2) **I can see that you're very busy, but could you help me?**
- 3) You must be very busy, but I need help.

**Вопрос №3**

If he \_\_\_\_\_ German measles, his glands would be swollen.

- 1) **had**
- 2) has
- 3) would have

**Вопрос №4**

I wish I \_\_\_\_\_ better- I can't wait to get out of this hospital!

- 1) am
- 2) **were**
- 3) had been

**Вопрос №5**

When you say it hurts a lot, what \_\_\_\_\_ you mean by that?

- 1) did
- 2) **do**
- 3) will

**Вопрос №6**

She likes \_\_\_\_\_ a rest in the afternoon.

- 1) take
- 2) to take
- 3) **taking**

**Вопрос №7**

If only she \_\_\_\_\_ a check-up sooner – it's too late to treat her.

- 1) 'd had
- 2) am
- 3) **had**

**Вопрос №8**

He'd be at risk of catching the disease if he \_\_\_\_\_ vaccinated.

- 1) **weren't**
- 2) wouldn't be
- 3) won't be

**Вопрос №9**

"When was he admitted?" = She asked \_\_\_\_\_.

- 1) **when he'd been admitted**
- 2) when had he been admitted
- 3) when was he admitted

**Вопрос №10**

Offering help:

- 1) Shall I open it?

- 2) Do you want me to open it?  
**3) Would you like me to open it for you?**

**Вопрос №11**

\_\_\_\_\_ the sleeping tablet work last night?

- 1) **Did**  
 2) Has  
 3) Had

**Вопрос №12**

He'd prefer \_\_\_\_\_ given morphine until the pain gets unbearable

- 1) not be  
 2) to not be  
**3) not to be**

**Вопрос №13**

Offering help:

- 1) Will she help them in this clinic?  
**2) Would you like me to help them in this clinic today?**  
 3) Do you like me to help them in this clinic?

**Вопрос №14**

"I forgot my phone at home." = The nurse said she \_\_\_\_\_ her phone at home.

- 1) she was forgetting  
**2) she'd forgotten**  
 3) she forgot

**Вопрос №15**

She is alone. She'd prefer \_\_\_\_\_ at the hospice than go home.

- 1) to stay  
 2) stay  
**3) staying**

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

| Оценка       | Балл | Описание   |
|--------------|------|--|
| «зачтено»    | 3-5  | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены   |
| «не зачтено» | 0-2  | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа. Не было попытки решить задачу |

**2.2. Примеры тестовых заданий:**

**ИД-1 УК 4, ИД-2 УК 4, ИД-3 УК 4**

**Вопрос № 1**

Decide if the statement is true or false. In the indirect approach the customer is received favorably.

- 1) **True**  
 2) False

**Вопрос № 2**

Finish the sentence: The business letters are said to be concise when they avoid \_\_\_\_\_ words.

- 1) necessary

2) **needless**

3) harsh

**Вопрос № 3**

Answer the question: Which of the followings are not a business correspondence? Why?

1) Emails, memos, written communication, telephonic conversation, face to face communication

2) Emails, memos, written communication

3) **telephonic conversation, face to face communication**

**Вопрос № 4**

Finish the sentence: Business correspondence in healthcare includes internal and \_\_\_\_\_?

1) **external**

2) telephonic

3) emails

**Вопрос № 5**

Finish the sentence: The standard style of business correspondence is \_\_\_\_\_.

1) **formal or semi-formal**

2) semi-formal

3) colloquial

**Вопрос № 6**

Finish the sentence: Sign the letter with your \_\_\_\_\_ and title if you are less familiar with the recipient.

1) informal name

2) **formal name**

3) home address

**Вопрос № 7**

Finish the sentence: Begin a formal email with \_\_\_\_\_ which should reflect your relationship with the recipient and be as formal as possible.

1) **a greeting**

2) an idea

3) an apology

**Вопрос № 8**

Finish the sentence: In formal emails \_\_\_\_\_ emoticons, computer slang, exclamation marks or question marks more than once, and caps lock.

1) prefer

2) use

3) **avoid**

**Вопрос № 9**

Answer the question: Which letter requests some sort of compensation for defective or damaged merchandise or for inadequate or delayed services?

1) **A complaint letter**

2) A congratulatory letter

3) A condolence letter

**Вопрос № 10**

Finish the sentence: Providing a fully detailed narrative or description of the problem is the \_\_\_\_\_ for a complaint letter.

- 1) proof
- 2) evidence**
- 3) closure

**Вопрос № 11**

Finish the sentence: It goes without saying that your letter should be thoroughly \_\_\_\_\_ to cleanse it of any typo or grammatical mistake.

- 1) proofread**
- 2) sent
- 3) understood

**Вопрос № 12**

Finish the sentence: In paper correspondence the address of the sender is written on the \_\_\_\_\_ of the letter.

- 1) bottom left side
- 2) top left side
- 3) top right side**

**Вопрос № 13**

Finish the sentence: A formal letter usually concludes with a line saying “\_\_\_\_\_”.

- 1) Can't wait to hear from you
- 2) With love
- 3) Looking forward to your response**

**Вопрос № 14**

Answer the question. Which type of letter does the sentence “Our deepest sympathy to you and your family” belong to?

- 1) A complaint letter
- 2) A congratulatory letter
- 3) A condolence letter**

**Вопрос № 15**

Answer the question. Tick is the proper structure of a formal letter.

- 1) Subject line, body text, salutation, signature.
- 2) Subject line, salutation, body text, signature.**
- 3) Subject line, signature, body text, salutation.

**Вопрос № 16**

Answer the question. Formal email practice is called the ‘one thing rule’ because:

- 1) It is sent to 1 person only.
- 2) It covers 1 topic only.**
- 3) It needs 1 answer only.

**Вопрос № 17**

Finish the sentence: “It was great to meet you at last night’s networking event.” Is the example of \_\_\_\_\_.

- 1) Brief pleasantries**
- 2) Purpose
- 3) Additional information

**Вопрос № 18**

Finish the sentence: Miscommunication can easily occur because of \_\_\_\_\_, especially in the writing form when we can't see one another's body language.

- 1) Poor language choice
- 2) Bad handwriting
- 3) **Cultural differences**

**Вопрос № 19**

Finish the sentence: In formal letters it is best to use 10- or 12- point type and an easy-to-read \_\_\_\_\_ such as Arial, Calibri, or Times New Roman.

- 1) style
- 2) type
- 3) **font**

**Вопрос № 20**

Finish the sentence: Omitting salutation is possible for\_\_\_\_\_.

- 1) Enquiry letters
- 2) Goodwill letters
- 3) **In-company letters**

**Вопрос № 21**

Complete the sentence: Doctors have to obtain the patient`s \_\_\_\_\_ for surgery.

- 1) **consent**
- 2) approval
- 3) agreement

**Вопрос № 22**

Complete the sentence: His GP sent a \_\_\_\_\_ to the hospital.

- 1) recommendation
- 2) **referral letter**
- 3) reference

**Вопрос № 23**

Complete the following definition: When planning to admit to a certain university to study medicine, some universities may require \_\_\_\_\_ to show an individual's intention to pursue a degree.

- 1) medical letter for leave
- 2) **medical letter of intent**
- 3) medical referral letter

**Вопрос № 24**

Complete the following definition: \_\_\_\_\_ is usually made by a healthcare provider to be able to excuse a particular individual from work or school because the individual is not capable of performing tasks or responsibilities due to an illness.

- 1) **medical letter for leave**
- 2) medical letter of intent
- 3) medical referral letter

**Вопрос № 25**

Choose the correct term for the following definition: A general UK term for any patient-specific information, received from or sent by a doctor or health organization, which relates to an individual patient's clinical care (e.g. a GP referral letter).

- 1) **clinical correspondence**

- 2) business correspondence
- 3) clinical procedure

**Вопрос № 26**

Choose the correct term for the following definition: A document that outlines the details of the hospitalization of a patient

- 1) laboratory results
- 2) **discharge summary**
- 3) **discharge diagnosis**

**Вопрос № 27**

Decide if the statement is true or false. When you comprise a CV's experience paragraph, the last place of job should come the first in the list.

- 1) **True**
- 2) False

**Вопрос № 28**

Decide if the statement is true or false. A survey report is a formal piece of writing presenting and analyzing the results/findings of research concerning reactions to a product, medicine, plan and etc.

- 1) **True**
- 2) False

**Вопрос № 29**

Answer the question: When is it appropriate to send congratulatory notes?

- 1) **for major business achievements-receiving a promotion, announcing a retirement, winning a reward**
- 2) **births, engagements, weddings, graduations**
- 3) for business meetings, conferences, workshops

**Вопрос № 30**

Answer the question: What is inappropriate to use in formal letters?

- 1) **abbreviated forms**
- 2) complex sentences
- 3) **jargon or slang**

**Вопрос № 31**

Answer the question: What are distinctive features of a letter of complaint?

- 1) **it usually contains a suggestion/ request/demand concerning what should be done**
- 2) nature of the complaint should be clearly stated in the final paragraph
- 3) **complaints must be supported by clear justifications**

**Вопрос № 32**

Answer the question: Can an assessment report include an author's general opinion or recommendation?

- 1) **yes**
- 2) no

**Вопрос № 33**

Finish the sentence. Effective professional correspondence uses an appropriate style, clear and concise language, and \_\_\_\_\_.

- 1) Open punctuation

- 2) Active voice
- 3) Slang and jargon
- 4) **Mixed punctuation**

**Вопрос № 34**

Decide if the statement is true or false. In formal letters a clear, formal writing style should be used, however, in some cases the use of abbreviations is appropriate to save both space and time.

- 1) **True**
- 2) False

**Вопрос № 35**

Finish the sentence. Do you have any \_\_\_\_\_ on you?

- 1) Cards of business
- 2) Work cards
- 3) **Business cards**

**Вопрос № 36**

Choose the right answer. Which courtesy title is used if you are addressing to a woman, no matter married or not?

- 1) **Ms**
- 2) Mrs

**Вопрос № 37**

Finish the sentence. According to the classification of business correspondence \_\_\_\_\_ letters are used to send the same information to a number of people.

- 1) **Circular**
- 2) General
- 3) Multiple

**Вопрос № 38**

Finish the sentence. We use \_\_\_\_\_ to assert our claims and to claim damages.

- 1) Confirmation letter
- 2) Letter of condolence
- 3) **Complaint letter**

**Вопрос № 39**

Choose the right answer. The salutation in a business letter is always \_\_\_\_\_.

- 1) **Formal**
- 2) Informal

**Вопрос № 40**

Choose the right answer. The main purpose of the headline in a sales letter is to \_\_\_\_\_.

- 1) Provide the details of the product or service
- 2) Ask the recipient's response
- 3) **Grab the attention of the reader**

**Вопрос № 41**

Choose the right answer. Correspondence between a patient and a medical unit comes under the category of \_\_\_\_\_?

- 1) Internal correspondence
- 2) **External correspondence**
- 3) Routine correspondence

**Вопрос № 42**

Decide if the statement is true or false. Any letter of enquiry, complaint, suggestion or feedback helps the company to create and maintain goodwill.

- 1) True
- 2) False

**Вопрос № 43**

Finish the sentence. When writing a formal letter you should avoid \_\_\_\_\_ because it might lead to the misinterpretation of message stated.

- 1) Inaccuracy
- 2) Rudeness
- 3) Ambiguity

**Вопрос № 44**

Choose the category of qualities for the following statement. One must not use aggressive tones or hidden insults etc.

- 1) Courteous
- 2) Neat
- 3) Complete
- 4) Concise

**Вопрос № 45**

Decide if the statement is true or false. In business correspondence a salutation is generally followed by a comma or a colon.

- 1) True
- 2) False

**Вопрос № 46**

Decide if the statement is true or false. The first paragraph of a business letter should be comprised entirely of “small talk:

- 1) True
- 2) False

**OK-2 UK-5****Вопрос № 47**

Complete the sentence: A business card is an internationally recognized tool for presenting yourself to \_\_\_\_\_ all around the world.

- 1) your colleagues
- 2) business partners
- 3) friends and family

**Вопрос № 48**

Answer the question: Why did the European Union design a CV model known as the Europass in 2004?

- 1) to simplify the application forms
- 2) to increase transparency regarding qualifications and academic mobility within Europe.
- 3) to differentiate specialists in various fields.

**Вопрос № 49**

Decide if the statement is true or false. Identifying the audience is one of the first steps in planning a business letter.

- 1) True
- 2) False

### Вопрос № 50

Decide if the statement is true or false. A goodwill message is one that is sent strictly out of kindness and friendliness.

- 1) True
- 2) False

Критерии оценки, шкала оценивания **тестовых заданий**

| Оценка                | Балл  | Описание   |
|-----------------------|-------|--|
| «отлично»             | 14-15 | Выполнено в полном объеме – 90%-100%               |
| «хорошо»              | 12-13 | Выполнено не в полном объеме – 80%-89%             |
| «удовлетворительно»   | 10-11 | Выполнено с отклонением –70%-79%                   |
| «неудовлетворительно» | 0-9   | Выполнено частично –69% и менее правильных ответов |

### 2.3. Примеры ситуационных задач

#### ИД-1 УК 4, ИД-2 УК 4

*Проанализируйте статью «Non-verbal communication in medicine» и выразите собственное мнение по проблеме, поднятой в ней.*

Non-verbal messages can be more powerful than words. Non-verbal communication is primarily about body language, but other factors such as the layout or decoration of a room, or someone's clothing or appearance, can also communicate messages. A warm and restful waiting area communicates a welcoming message; an untidy, uncomfortable reception room may do the opposite.

Body language is a complex interplay of factors including:

- Position: how we position our bodies (folding arms or inclining the head) and where we position ourselves in relation to others;
- Facial expression: smiles, frowns and raised eyebrows;
- Eye contact: whether we look at others, and how we do it (staring; looking away, sideways or over someone's shoulder);
- Touch: how and where we touch ourselves, others, and objects (spectacles, clothing or pens);
- Physical reactions: perspiring, blushing or breathing rapidly.

Each encounter is unique and the effect of non-verbal communication will be individual to each situation. It may be affected by:

- How one is regarded: people may be more tolerant of negative body language from a person who is seen as brusque than one who is usually kind and helpful;
- The recipient's sensitivities: some people are more sensitive than others and sensitivities may change according to the situation;
- The situation: there might be greater sensitivity to non-verbal communication in emotionally charged situations, such as in A&E.

Non-verbal communication can:

- Supplement spoken communication;
- Reinforce or substitute a spoken message;
- Undermine communication: for example, when non-verbal cues contradict spoken words.

#### **ИД-2 УК 4, ИД-3 УК 4**

*Проанализируйте статью «Telemedicine Consultation Vs Face-to-Face Consultation» и выразите собственное мнение по проблеме, поднятой в ней.*

Advances in telemedicine technology have made it possible to provide health services even when there is a geographical separation between a health-care provider and a patient, or between one provider and another provider.

It goes without saying that a new relationship between doctors and patients will be needed in the use of telemedicine. Doctors will have to pay much more attention to communication skills because good communication with a patient is important in developing a good doctor-patient relationship, and the patient's trust in a physician is an extremely important factor in achieving good outcomes of care. In this response a group of Japanese scientists from Gunma University carried out a study to compare doctor-patient communications in clinical consultations via telemedicine technology to doctor-patient communications in face-to-face clinical consultations.

They recruited five doctors who had been practicing internal medicine for 8 to 18 years, and twenty patients who had not previously been acquainted with the doctors in this study. Neither doctors nor patients had previous experience of telemedicine. The patients received both a telemedicine consultation and a face-to-face consultation. Three measures - video observation, medical record volume, and participants' satisfaction - were used for the assessment.

After finishing the research, the scholars came to the conclusion that: 1) the time spent on the telemedicine consultation was substantially longer than the time spent on the face-to-face consultation; 2) patient-centered behavior patterns (facilitation-utterance, empathy-utterance and praise-utterance) were fewer in a telemedicine consultation than in a face-to-face consultation; 3) the amount of data taken for the medical records was less in a telemedicine consultation, compared with a face-to-face consultation; and 4) patients were satisfied with the telemedicine consultation, but doctors were dissatisfied with it and felt hampered by the communication barriers.

The study has shown that some special communication skills are required for doctors in the environment of the telemedicine consultation and new training programs are needed that aim to develop doctor communication skills in the telemedicine situation. These new training programs should provide meaningful new knowledge about the length of time of the consultation and the amount of medical record-taking in a telemedicine consultation. In those programs doctors may know that exaggerated nods, large body actions, and clear speakings with sympathy increase conversational turns and good responses of patients in telemedicine.

#### **ИД2 УК 5**

**Проанализируйте статью «Cultural differences in non-verbal communication» и выразите собственное мнение по проблеме, поднятой в ней.**

Cultural differences cause behavior and personality differences like body language, thinking, communication, manners, norms, etc. which leads to miscommunication.

When people speak to people in other cultures, sometimes language is one of the barriers to communicating. However, even when people are speaking the same language, cultural differences may affect the way they communicate. These differences may be seen in people's verbal and nonverbal communication styles.

While communicating with a patient remember that the ways how close people stand or sit vary across cultures.

Proxemics codifies personal space into distinct 'distance zones' depending on the nature of the relationship: intimate, personal, social and public. Commonly we let sexual partners and close friends get closer to us physically than we would allow strangers (although in crowded situations we may tolerate strangers being closer than we would otherwise).

Discomfort occurs when our personal space is 'invaded,' or when we feel the distance is inappropriately large. In clinical situations, you may need to enter a patient's personal or intimate zone, creating discomfort or embarrassment regardless of any cultural differences. Be sensitive to this. Consider acknowledging how normal that feeling is: «No one likes this, but it won't take long».

In some cultures, direct eye contact is considered rude; averting the eyes may indicate respect rather than shiftiness or untruthfulness. Some people with conditions such as Asperger's may find eye contact uncomfortable and will keep their eyes down, or focus on something other than the speaker. Body language may vary across different age groups and according to gender, but basic human emotions tend to share universal facial expressions regardless of culture, age or social class. Consider asking permission before touching a patient, even for task-related touching such as taking blood pressure or pulse.

**Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач**

| <b>Оценка</b>         | <b>Балл</b> | <b>Описание</b>  |
|-----------------------|-------------|--|
| «отлично»             | 19-20       | Развернутое, полное, грамматически правильно оформленное, корректное в лексической презентации высказывание на иностранном языке (не менее 15 – 20 предложений); полноценное понимание вопросов и адекватная реакция на них. |
| «хорошо»              | 17-18       | Неполное монологическое высказывание и диалогические реплики с грамматическими и лексическими неточностями (3-4 неточности).   |
| «удовлетворительно»   | 14-16       | Неполное высказывание с фонетическими, грамматическими и лексико-стилистическими ошибками (5-7), затрудняющими его понимание   |
| «неудовлетворительно» | 1-13        | Отсутствие структурированного высказывания на предложенную тему, не способность понимать реплики и вопросы экзаменатора.   |

## **2.5. Примеры вопросов для собеседования.**

### **ИД1 УК 4, ИД2 УК 4**

How would you describe good/effective communication?

What are the greatest challenges to good communication?

How important is listening in communication?

Is there a way we can measure or assess effective communication?

Why is it important to communicate clearly and effectively?

Do you believe that teenagers could benefit from communication courses?

How would you rate your ability to communicate with your peers?  
 Tell me about a time when you, or someone you observed, had a difficult time communicating with someone.  
 How important is communication in healthcare?  
 What are the benefits of effective communication in nursing?  
 How can doctors improve their communication skills?  
 How communication affects a healthcare team?  
 How can team communication be improved in healthcare?  
 Why is communication important in healthcare teams?

### **ИД2 УК 5**

Can culture, gender, nationality or social class have an effect on communication?  
 What are cultural differences in communication?  
 In what ways do cultural differences impact verbal and nonverbal communication?  
 What are cross cultural concerns with non-verbal communication?  
 Which nonverbal communication skills require attention to cultural differences?  
 What are five examples of culture?  
 What are examples of cultural differences?  
 What is the connection between verbal communication and culture?  
 What are examples of verbal and nonverbal cues?  
 What are the functions of verbal and nonverbal communication?  
 What is the importance of culture when it comes to nonverbal communication?  
 How can you improve cross cultural nonverbal communication?  
 Can you tell the importance of knowing and recognizing nonverbal communication?  
 What are examples of cultural barriers?

### **ИД3 УК 4**

What defines academic communication?  
 Has the development of the internet and social media caused a change in the way we communicate (quality, quantity, style etc.)?  
 Types of correspondence in healthcare.  
 Internal Correspondence in healthcare.  
 External Correspondence in healthcare.  
 Structure of an e-mail.  
 Ethics in business writing.  
 Cultural differences in written format of business communication.  
 Email across cultures: do's and dont's.  
 Telemedicine.  
 Formal written communication in medicine.  
 Goodwill letters. Congratulatory letters. Condolences letter  
 Handling complaints.  
 Conducting an enquiry.  
 Essential qualities of a good business letter.  
 Virtual written communication.  
 Meaning and importance of business correspondence.

Критерии оценки, шкала оценивания по *вопросам для собеседования*.

| <b>Оценка</b> | <b>Балл</b> | <b>Описание</b>   |
|---------------|-------------|---|
| «отлично»     | 19-20       | Развернутое, полное, грамматически правильно оформленное, корректное в лексической презентации высказывание на иностранном языке (не менее 15 – 20 предложений); полноценное понимание вопросов и |

| Оценка                | Балл  | Описание   |
|-----------------------|-------|--|
|                       |       | адекватная реакция на них.   |
| «хорошо»              | 17-18 | Неполное монологическое высказывание и диалогические реплики с грамматическими и лексическими неточностями (3-4 неточности). |
| «удовлетворительно»   | 14-16 | Неполное высказывание с фонетическими, грамматическими и лексико-стилистическими ошибками (5-7), затрудняющими его понимание |
| «неудовлетворительно» | 1-13  | Отсутствие структурированного высказывания на предложенную тему, не способность понимать реплики и вопросы экзаменатора.     |

### 3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: тестовых заданий, ситуационных задач, вопросов для собеседования.

### 4. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения промежуточной аттестации

#### 4.1. Примерный перечень вопросов для собеседования:

##### ИД-1 УК 4, ИД-2 УК 4

Types of correspondence in healthcare.  
Internal Correspondence in healthcare.  
External Correspondence in healthcare.  
Structure of an e-mail.  
Ethics in business writing.

##### ИД-2 УК 5

Cultural differences in written format of business communication.

##### ИД-3 УК 4

Email across cultures: do's and dont's.  
Telemedicine.  
Formal written communication in medicine.  
Goodwill letters. Congratulatory letters. Condolences letter  
Handling complaints.  
Conducting an enquiry.  
Essential qualities of a good business letter.  
Virtual written communication.  
Meaning and importance of business correspondence.

Критерии оценки, шкала оценивания *по контрольным вопросам*

| Оценка    | Балл  | Описание   |
|-----------|-------|--|
| «отлично» | 14-15 | Развернутое, полное, грамматически правильно оформленное, корректное в лексической презентации высказывание на иностранном языке (не менее 15 – 20 предложений); полноценное понимание вопросов и адекватная реакция на них. |

| Оценка                | Балл  | Описание   |
|-----------------------|-------|--|
| «хорошо»              | 12-13 | Неполное монологическое высказывание и диалогические реплики с грамматическими и лексическими неточностями (3-4 неточности). |
| «удовлетворительно»   | 11    | Неполное высказывание с фонетическими, грамматическими и лексико-стилистическими ошибками (5-7), затрудняющими его понимание |
| «неудовлетворительно» | 10    | Отсутствие структурированного высказывания на предложенную тему, не способность понимать реплики и вопросы экзаменатора.     |

#### 4.2. Примеры ситуационных задач:

ИД-1 УК 4, ИД-2 УК 4, ИД-2 УК 5

##### *Ситуационная задача № 1. Решите нижеприведенный сценарий.*

There is an outbreak of an incredibly contagious life-threatening disease. The disease is spreading across the country at a rapid rate and the survival rate is less than 50%. Write a letter of enquiry about the vaccine research.

##### *Ситуационная задача № 2. Решите нижеприведенный сценарий.*

###### *Student A*

You are the doctor on the acute medicine unit. Towards the end of a long and busy shift, you were asked by a nurse to administer the first dose of an antibiotic to a patient, for management of pneumonia. Following administration of the drug, you realized that you had made an error in identification of the patient and administered the treatment to a patient with a similar name. This patient, who has chronic obstructive pulmonary disease, has been clinically assessed and observed and has come to no harm. You need to report the error in a written form to a senior member of the medical team.

###### *Student B*

You are the senior medical staff member/ You read the report about the error made by the doctor on the acute medicine unit. You need to report the error to the Chief physician explaining possible reason and solutions for handling the situation.

##### *Ситуационная задача № 3. Решите нижеприведенный сценарий.*

###### *Student A*

You are the GP doctor. Your patient tells you he decides to depend solely on alternative medicine for treatment of his significant illness. In an e-mail you need to talk him out of it and invite for an appointment.

###### *Student B*

**You are a patient who** decides to depend solely on alternative medicine for treatment of his significant illness. Write a letter to your doctor with rejecting the suggested treatment.

##### *Ситуационная задача № 4. Решите нижеприведенный сценарий.*

You are a genetic counselor. One of your clients, Linda, had a boy with a genetic defect that may have a high recurrence risk, meaning her subsequent pregnancies has a high chance of being affected by the same defect. You offered genetic testing of Linda, her husband, and their son to find out more about their disease, to which everyone agreed. The result showed that neither Linda nor her husband carry the mutation, while the boy inherited the mutation on a paternal chromosome that did not come from Linda's husband. In other words, the boy's biological father

is someone else, who is unaware that he carries the mutation. You suspect that Linda nor her husband are aware of this non-paternity. Disclose the results of the test in a formal letter.

***Ситуационная задача № 5. Решите нижеприведенный сценарий.***

A woman enters the emergency room with stomach pain. She undergoes a CT scan and is diagnosed with an abdominal aortic aneurysm. The physicians inform her that the only way to fix the problem is surgically, and that the chances of survival are about 50/50. They also inform her that time is of the essence, and that should the aneurysm burst, she would be dead in a few short minutes. The woman is an exotic dancer; she worries that the surgery will leave a scar that will negatively affect her work; therefore, she refuses any surgical treatment. Even after much pressuring from the physicians, she adamantly refuses surgery. Feeling that the woman is not in her correct state of mind and knowing that time is of the essence, the surgeons decide to perform the procedure without consent. Write a report on taking this decision.

***Ситуационная задача № 5. Решите нижеприведенный сценарий.***

A 18-year old man is diagnosed to have suspected bacterial meningitis. He refuses therapy and returns to the college dormitory. Write a report letter on the case.

***Ситуационная задача № 6. Решите нижеприведенный сценарий.***

There is an outbreak of an incredibly contagious life-threatening disease. The disease is spreading across the country at a rapid rate and the survival rate is less than 50%. Write a letter of enquiry about the vaccine research.

***Ситуационная задача № 6. Решите нижеприведенный сценарий.***

You are a family physician. One of your patients, Mark, did not attend one of his classes and missed an important exam. He told you that his teacher would like a doctor's note explaining his absence from class; otherwise, he will receive zero, and all hell will break loose. He wants to you write a note for him, indicating that he was not feeling well enough to write the exam. Write a formal letter response to Mark answering his request.

***Ситуационная задача № 7. Решите нижеприведенный сценарий.***

You are an emergency room physician at a local hospital. A patient comes in requesting painkillers for his back. Upon reviewing his file, you realize that he frequently comes to the hospital requesting painkillers and he has already capped his prescription for the month. Upon examination, you notice no new injuries to indicate an increase in painkillers. You politely tell patient that you will not increase his dosage or re-fill out another prescription for him. He tells you that he will go and inject himself with heroin right now if he does not get the painkillers. Write a letter to the authorities to explain the situation.

***Ситуационная задача № 8. Решите нижеприведенный сценарий.***

As a physiotherapist, you are referred a 16 year-old for treatment of severe burns that limit function on the patient's arms and hands. Upon examination, you notice other burn marks and unexplained bruises on the patient. After working with the patient for a few weeks, you ask about the other marks on the patient's body. The patient admits to being abused by their parents. Write a formal letter for social services.

***Ситуационная задача № 9. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are a doctor and you have found a new job with good perspectives for you. Your employer asked you to provide a reference letter from one of your former colleagues. Make a request via e-mail to the medical unit you worked in.

***Student B***

You are the Head of the medical unit and you have received a request to make a reference letter for the young doctor who had worked under your supervision for 2 years.

***Ситуационная задача № 10. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are the patient and you two weeks ago you had an ultrasonic scanning of the abdomen cavity in a private clinic. The doctor examined you and said he had detected gallstones and stated that the surgery was highly recommended for you. You felt very anxious about it and made an urgent appointment with the surgeon. After several tests it was clear that the doctor in the private clinic had made a mistake. Write a complaint letter with the demand of money compensation.

***Student B***

You are the Chief Physician of the private clinic and you have received a complaint from the patient who got wrong results of his abdomen ultrasound due to the mistake of the doctor who performed the screening. The patient wants to return the cost of the procedure and moreover get the compensation of the emotional distress. Write a response letter.

***Ситуационная задача № 11. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are an anaesthetist in a hospital and you need to prepare the patient for anaesthesia before elective surgery. The patient is an aged woman who is very worrying about the operation risks. Make the records of pre-operative anaesthetic assessment of the patient.

***Ситуационная задача № 12. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are going to write an application letter via e-mail for the position of medical assistant in a medical facility. Describe your relevant experience and skills in performing administrative and basic clinical tasks.

***Student B***

You are the senior medical staff member in the medical facility. You have received an application letter and you should write a response with invitation for the interview.

**ИД-3 УК 4**

***Ситуационная задача № 13. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You work at medical university which is the platform for the Cardiology Conference which is held every year. You were asked to write invitation letters to the main medical units of the city.

Describe briefly the essence of the event and tell the readers how it's important for them to be present at the event.

***Student B***

You are the Head of the Department of Cardiovascular diseases in the big general hospital and you have received the invitation for the Cardiology Conference. Write a response confirming your willingness to take part in it. Ask about the schedule details and give the information about all the doctors who will visit the event from your side.

***Ситуационная задача № 14. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are in charge of medicine and vaccines supply in a children's hospital. Due to the outbreak of flu the specific medications are in an extremely high demand. Write a request letter to the Pharmaceutical Company asking for the redelivery of the medication.

***Student B***

You work at the Pharmaceutical Company and have received the request for the specific type of flu medication. The medication will be available in 5 days and you should write a response setting the date of the supply.

***Ситуационная задача № 15. Решите нижеприведенный сценарий.***

You are going to an international medical conference. You have to fill an application/registration form.

1. Think of the questions you would ask your group mate in order to find the information required to fill in a registration form, then interview your partner and note down his/her answer. Using the information you have collected fill in a registration form.
2. Fill in your personal information in a registration form and ask your group mate to check it.

***Ситуационная задача № 16. Решите нижеприведенный сценарий.***

You are going to an international medical conference and in an urgent need of a business card.

1. Think of the questions you would ask in order to find the information required to make a business card, then interview your partner and note down his/her answers. Using the information you collected make your partner's business card.
2. Check it for spelling your partner's name, his/her position, position, institution, etc.
3. Discuss with your partner these business cards. Compare and analyze and pay attention to business card etiquette.

***Ситуационная задача № 17. Решите нижеприведенный сценарий.***

You both are looking for a better job you have.

1. Think of the questions you would ask in order to find the information required to write a CV, then interview your partner and note down his/her answers. Using the information you collected write your partner's CV.
2. Compile your personal CV.

3. Discuss with your partner the CV made by you and the one prepared for you. Compare and analyze the pluses and minuses of them.

***Ситуационная задача № 18. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are the patient, aged 47. You are anxious about financial problems. Try to tell your doctor about your psychological condition: loss of self-esteem, family arguments, feeling depressed and loss of job. Write an entry in your personal diary about your overall condition.

***Student B***

You are the doctor in mental health facility. Listen to your patient, who has got anxiety about financial problems. Talk to him/her about these difficulties. Enquire about moods and beliefs during the last week. What questions would you ask about the patient's present circumstances, early years and development? Note down the session results in the patient chart.

***Ситуационная задача № 19. Разыграйте по ролям нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are the patient, aged 25. You have had thoughts about taking your own life, but you have not made any detailed plans. Tell your doctor about your psychological problems: loss of confidence, being angry with self and world, worries about future and problems with relationships. Write an entry in your personal diary about your overall condition.

***Student B***

You are the doctor in mental health facility. Listen to your patient, who has thoughts of self-harm. Talk to him/her about these difficulties. Enquire about moods and beliefs during the last week. What questions might you ask about harming oneself and life not being worth living? Note down the session results in the PPR (patient progress record)

***Ситуационная задача № 20. Решите нижеприведенный сценарий.***

***Student A***

You are the doctor in outpatients. You cover for your colleague who is on a sick leave. Having appointments with his/her patients, you analyze their patient records and find out these records are in a mess. Write a transactional letter advising him/her how to order the notes and records.

***Student B***

You are the colleague and receive this letter. You analyze it and have to write a thank-you letter in response.

Критерии оценки, шкала оценивания *ситуационных задач*

| <b>Оценка</b> | <b>Балл</b> | <b>Описание</b>  |
|---------------|-------------|--|
| «отлично»     | 14-15       | Развернутое, полное, грамматически правильно оформленное, корректное в лексической презентации высказывание на иностранном языке (не менее 15 – 20 предложений); полноценное понимание вопросов и адекватная реакция на них. |

|                       |       |  |
|-----------------------|-------|--|
| «хорошо»              | 12-13 | Неполное монологическое высказывание и диалогические реплики с грамматическими и лексическими неточностями (3-4 неточности). |
| «удовлетворительно»   | 11    | Неполное высказывание с фонетическими, грамматическими и лексико-стилистическими ошибками (5-7), затрудняющими его понимание |
| «неудовлетворительно» | 10    | Отсутствие структурированного высказывания на предложенную тему, не способность понимать реплики и вопросы экзаменатора.     |

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

| <b>Оценка</b> | <b>Балл</b> | <b>Описание</b>   |
|---------------|-------------|---|
| «зачтено»     | 11-30       | Демонстрирует полное понимание проблемы. Знает основные понятия в рамках обсуждаемого вопроса, методы изучения и их взаимосвязь между собой, практические проблемы и имеет представление о перспективных направлениях разработки рассматриваемого вопроса |
| «не зачтено»  | 0-10        | Демонстрирует непонимание проблемы. Не знает основные понятия, методы изучения, в рамках обсуждаемого вопроса не имеет представления об основных практических проблемах   |

## **5. Процедура проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет включает в себя: контрольные вопросы и ситуационные задачи