	Комунальний заклад **«КРИВОРІЗЬКИЙ ФАХОВИЙ МЕДИЧНИЙ КОЛЕДЖ»** **Дніпропетровської обласної ради** **СИЛАБУС**
Освітній компонент	**Професійне спілкування державною мовою**
Освітньо-професійна програма	Фармація, промислова фармація
Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Спеціальність	І8 Фармація, промислова фармація
Галузь знань	І Охорона здоров'я та соціальне забезпечення
Статус освітнього компонента	Вибіркова
Форма навчання	Очна (денна)
Рік навчання / семестр	ПЗСО (11 класів): другий рік, семестр ІІІ
Кількість кредитів ECTS/обсяг	Кредитів – 3 Усього годин – 90 Лекції – 4 Практичні заняття – 50 Самостійна робота – 36
Викладач	Головньова Оксана Вікторівна
E-mail	o.golovnyova@krmedkol.com
Консультації	За графіком упродовж навчального року
Анотація до курсу	Освітній компонент **«Професійне спілкування державною мовою»** є важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахових молодших бакалаврів зі спеціальності «Фармація». Його зміст спрямований на формування мовної, мовленнєвої, комунікативної та соціокультурної компетентностей, необхідних для здійснення ефективної професійної взаємодії в сучасному фармацевтичному середовищі. Володіння державною мовою на належному рівні є важливою умовою якісного фармацевтичного обслуговування, налагодження довірливих стосунків із відвідувачами аптеки, забезпечення зрозумілого передавання інформації та дотримання професійної етики. Важливим напрямом курсу є опанування фармацевтичної термінології, засвоєння правил її доречного, точного й послідовного використання в усному та писемному мовленні. Здобувачі освіти навчаються добирати нормативні мовні засоби, правильно будувати професійні висловлювання, пояснювати спеціальну інформацію зрозумілою для відвідувача аптеки мовою, уникати двозначності, необґрунтованого вживання іншомовних слів, професійного жаргону та мовних кальок.

	Практична спрямованість дисципліни передбачає розвиток навичок усного професійного спілкування фармацевта з відвідувачами аптеки, пацієнтами, колегами й медичними працівниками. Опрацьовуються особливості встановлення контакту, з'ясування потреб співрозмовника, активного слухання, постановки уточнювальних запитань, надання чітких і коректних пояснень, використання вербальних та невербальних засобів комунікації. Особлива увага приділяється емпатійному спілкуванню, дотриманню мовленнєвого етикету, толерантності, доброзичливості й повазі до гідності людини. У процесі вивчення дисципліни формуються вміння здійснювати професійну комунікацію в типових і нестандартних ситуаціях: відповідати на запитання відвідувачів, коректно реагувати на зауваження та скарги, спілкуватися з емоційно напруженими співрозмовниками, попереджати непорозуміння, розпізнавати комунікативні бар'єри й обирати ефективні способи їх подолання. Здобувачі освіти ознайомлюються з причинами виникнення конфліктів, стратегіями конструктивної поведінки та прийомами професійного врегулювання складних комунікативних ситуацій. Вивчення освітнього компонента передбачає поєднання теоретичної підготовки з практичним відпрацюванням комунікативних умінь. Використовуються мовні вправи, аналіз і редагування професійних текстів, ситуативні завдання, кейси, рольові ігри, моделювання діалогів «фармацевт – відвідувач аптеки», дискусії та самостійна робота з фаховими й довідковими джерелами. Такий підхід сприяє перенесенню набутих знань у практичну діяльність. Опанування дисципліни допоможе майбутнім фармацевтичним працівникам сформувати відповідальне ставлення до державної мови як важливого інструмента професійної діяльності, підвищити рівень мовленнєвої культури, розвинути здатність до ефективної міжособистісної взаємодії та забезпечувати якісне, етичне й доступне спілкування у фармацевтичній сфері.
Мета та завдання курсу	**Метою вивчення освітнього компонента «Професійне спілкування державною мовою»** є формування у здобувачів освіти високого рівня мовної, мовленнєвої та комунікативної компетентності, необхідної для ефективного професійного спілкування державною мовою в процесі виконання службових обов'язків, опанування техніками ефективної комунікації, слухання; правилами мовленнєвого етикету;

	вироблення навичок оптимальної мовної поведінки у професійній сфері: вплив на співрозмовника за допомогою вмілого використання різноманітних мовних засобів. **Основні завдання освітнього компонента:** ознайомити здобувачів освіти з нормами сучасної української літературної мови та особливостями їх застосування у професійній діяльності; формувати навички усного й писемного професійного мовлення; засвоєння фахової термінології та вміння коректно використовувати її у професійному спілкуванні; розвиток культури мовлення та мовленнєвого етикету; формувати вміння ефективної комунікації з клієнтами та колегами; запобігати типовим мовним помилкам у професійному спілкуванні; виховувати відповідальне ставлення до використання державної мови у професійній діяльності. Обов'язковим завданням постає формування компетентностей заявлених у Стандарті фахової передвищої освіти зі спеціальності 226 Фармація, промислова фармація 22 Охорона здоров'я освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр»: ЗК 03. Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях. ЗК 04. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 09 Здатність до міжособистісної взаємодії
Програмні результати навчання	РН 02. Спілкуватися державною та іноземною мовами у професійній діяльності. РН 03. Встановлювати ділові комунікації між усіма учасниками професійної діяльності.

Зміст курсу

ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ
ТА САМОСТІЙНИХ РОБІТ

№ з/п	Тема	Кількість годин			
		Лекції	Сам. роб.		
1	Державна мова – мова професійного спілкування. Стратегія розвитку медичної освіти.	2			
	Державна мова. Мовне законодавство та мовна політика України. Специфіка упровадження у професійному медичному спілкуванні.		2		
2	Спілкування як ефективний інструмент професійної діяльності	2			
	Роль запитання в спілкуванні		2		
	Засоби спілкування, суперечки		2		
	Аналіз художніх творів, фільмів та реальних професійних ситуацій щодо використання різних технік спілкування, оцінювання вмотивованості співрозмовників та комунікативних невдач		2		

	Моделювання ситуацій щодо вдосконалення техніки мовлення		2		
	Підготовка до тренінгів за техніками ефективної мовної взаємодії		2		
	Охарактеризуйте навички фасилітації, майндфулнес у роботі медичних працівників		2		
	Протоколи професійної медичної комунікації (SBAR, ISBAR, TIMER, SMART, EVE)		2		
	Ефективні дії протоколу CLASS, BUSTER, CONES		2		
	Ефективні дії в процесі виконання техніки «Триступінчаста ракета» Нільса-Гренстада		2		
3	Опишіть Калгарі-Кембриджську базову модель медичної консультації		2		
	Особливості спілкування з пацієнтами різних вікових категорій		2		
	Комунікація з пацієнтом у складних та конфліктних ситуаціях		2		
	Складні комунікативні ситуації, обумовлені переважно поведінковими особливостями пацієнта		2		
	Особливості комунікативних навичок в окремих напрямках медицини		4		
	Академічна доброчесність у професійній та навчальній діяльності медичних працівників		2		
	Підготовка виступу-презентації (структурування, добір матеріалу, текстова та відео фіксація результатів міні-дослідження, робота над технікою та виразністю мовлення тощо), його виголошення і захист. Створення презентації до підсумкового заняття за темою власного міні-дослідження професійного спрямування		2		
	Разом	4	36		

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Тема	Години	
01	Державна мова. Мовне законодавство та мовна політика України	4	
02	Ефективна комунікація і мовний вплив. Ознаки ефективного комунікатора. Етапи комунікативного процесу.	4	
03	Бар'єри спілкування та прийоми їх подолання. Комунікативні драми та способи їх уникнення	4	
04	Ефективне спілкування в професійній сфері. Самопрезентація і самопросування в сучасному діловому світі	4	
05	Повідомлення. Структура повідомлення. Типові помилки комунікації.	4	
06	Професійне спілкування фармацевта з колегами та відвідувачами аптеки. Алгоритм фармацевтичного консультування. Особливості комунікації з пацієнтами в аптечному закладі та поза ним	4	
07	Телефонна комунікація фармацевта з пацієнтом. Техніки завершення тривалої розмови. Коректна відмова у професійному спілкуванні. Повідомлення інформації, що може викликати негативну реакцію	4	
08	Листування. Службове спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках. Пост. Етикет службового листування	4	
09	Техніка «малої розмови» (small talk) у професійному та непрофесійному спілкуванні.	4	

10	Техніка активного слухання формулювання запитань	4	
11	Техніки конструктивної критики та маніпулятивні техніки, прийоми їх нейтралізації.	4	
12	SWOT-аналіз власних комунікативних навичок. Методики визначення рівня сформованості компетентності спілкування	4	
13	Підсумкове заняття	2	
	Разом:	50 год.	

Пререквізити	українська мова, українська мова за професійним спрямуванням, культура мовлення, психологія, етика та деонтологія
Кореквізити	Медична етика та деонтологія, Основи психології та міжособистісного спілкування, Основи медсестринства
Постреквізити	Клінічні дисципліни, виробнича та переддипломна практики
Методи навчання	пояснювально-ілюстративні, проблемно-пошукові, інтерактивні методи навчання. Теоретична підготовка передбачає проблемні лекції, пояснення, бесіди, роботу з навчальною та науковою літературою, схемами, таблицями, та цифровими освітніми ресурсами. Практична підготовка здійснюється шляхом виконання вправ, онлайн-тренажери, розв'язання клініко-ситуаційних кейсів, рольові ігри, створення проєктів. Самостійна робота передбачає опрацювання інформаційних джерел, роботу з цифровими ресурсами, виконання тестових, пошукових і професійно орієнтованих завдань, підготовку схем, таблиць та навчальних повідомлень.
Методи контролю	усне та письмове опитування; співбесіда: перевірка знання мовних норм, термінології та лексикографічних правил; розв'язання ситуаційних та клінічно орієнтованих завдань; презентація та захист індивідуальних проєктів: публічні виступи, підготовка доповідей чи повідомлень на фахову тематику; контроль виконання самостійної роботи; самооцінювання та взаємооцінювання
Види контролю	тематичний та підсумковий контроль відповідно до навчального плану

Перелік практичних навичок та умінь

1. Дотримуватися норм сучасної української літературної мови в усному та писемному професійному мовленні.
2. Правильно використовувати професійну та медичну термінологію відповідно до змісту й ситуації професійного спілкування.
3. Будувати грамотні, логічні, послідовні та змістовні висловлювання у професійній та навчальній діяльності.
4. Вести професійний діалог із пацієнтами, їхніми родичами, колегами та іншими учасниками медичного процесу.
5. Застосовувати навички активного слухання, уточнювати, конкретизувати та узагальнювати отриману інформацію.

6. Формулювати запитання відповідно до мети професійної комунікації, зокрема під час збору інформації про стан пацієнта.
7. Доступно пояснювати пацієнтові медичну інформацію, рекомендації, правила підготовки до процедур та особливості догляду, уникаючи необґрунтовано складної термінології.
8. Добирати мовні засоби відповідно до комунікативної ситуації, статусу, віку та особливостей співрозмовника.
9. Дотримуватися принципів професійної етики, медичної деонтології та культури мовлення під час спілкування з пацієнтами та колегами.
10. Використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації для встановлення професійного контакту з пацієнтом.
11. Здійснювати комунікацію в емоційно складних ситуаціях, зберігаючи професійну коректність, доброзичливість і толерантність.
12. Застосовувати комунікативні стратегії для попередження та врегулювання конфліктних ситуацій у професійному середовищі.
13. Формулювати професійні повідомлення, доповіді, виступи та презентації державною мовою.
14. Готувати та презентувати усні професійні повідомлення, дотримуючись логічної структури, мовних норм і регламенту.
15. Брати участь у професійній дискусії, аргументовано висловлювати власну думку, ставити запитання та коректно реагувати на позицію співрозмовника.
16. Вести телефонне та дистанційне професійне спілкування з дотриманням норм професійної комунікації.
17. Складати, редагувати та оформлювати професійні тексти відповідно до вимог української літературної мови.
18. Оформлювати основні види медичної та професійної документації державною мовою.

19. Здійснювати професійне листування державною мовою з дотриманням норм ділового стилю.
20. Опрацьовувати професійні тексти та інформаційні матеріали, визначати основну й другорядну інформацію, формулювати висновки.
21. Складати анотації, тези, плани, конспекти та короткі професійні повідомлення на основі опрацьованої інформації.
22. Використовувати українськомовні інформаційні та довідкові ресурси для перевірки правильності написання, слововживання й термінології.
23. Дотримуватися академічної доброчесності під час підготовки усних і письмових професійних матеріалів.
24. Здійснювати професійну комунікацію в команді, чітко передавати та отримувати інформацію, необхідну для виконання професійних завдань.
25. Застосовувати стандартизовані алгоритми професійної комунікації під час передачі інформації про пацієнта та взаємодії з медичними працівниками.
26. Формулювати професійні висновки та рекомендації у межах власної професійної компетентності.
27. Дотримуватися конфіденційності під час професійного спілкування, коректно поводитися з інформацією про пацієнта.
28. Оцінювати ефективність власного професійного мовлення, виявляти комунікативні помилки та вдосконалювати власну мовленнєву компетентність.
29. Застосовувати навички міжособистісної комунікації для формування довірливих і професійних взаємин із пацієнтами.
30. Використовувати державну мову як інструмент професійної діяльності, забезпечуючи точність, зрозумілість, етичність і результативність комунікації в медичному середовищі.

Перелік питань до підсумкового контролю

1. Що таке державна мова та яке її значення у професійній діяльності медичного працівника?
2. Які основні вимоги мовного законодавства України стосуються професійної комунікації у сфері охорони здоров'я?
3. Які вимоги висуваються до культури професійного мовлення медичного працівника?
4. Що таке ефективна комунікація та які її основні складові?
5. Назвіть основні етапи комунікативного процесу та охарактеризуйте їх.
6. Якими ознаками характеризується ефективний комунікатор?
7. Яку роль відіграють вербальні та невербальні засоби у професійному спілкуванні?
8. Що таке комунікативний бар'єр? Які основні види бар'єрів спілкування ви знаєте?
9. Які прийоми використовують для подолання комунікативних бар'єрів у професійній діяльності медичного працівника?
10. Що таке комунікативна драма та як можна запобігти її виникненню?
11. Які особливості ефективного спілкування в професійній сфері?
12. Що таке професійна самопрезентація та які її основні складові?
13. Яких правил слід дотримуватися під час професійної самопрезентації медичного працівника?
14. Які вимоги висуваються до структури та змісту професійного повідомлення?
15. Які типові помилки можуть виникати під час професійної комунікації та як їх уникнути?
16. Які особливості спілкування медичного працівника з пацієнтом?
17. Назвіть основні етапи алгоритму професійного спілкування під час консультування пацієнта.
18. Які принципи професійної етики та деонтології необхідно враховувати під час спілкування з пацієнтом?
19. Які особливості професійного спілкування медичного працівника з колегами?
20. Яких правил необхідно дотримуватися під час спілкування з пацієнтами поза межами закладу охорони здоров'я?
21. Які особливості телефонного консультування пацієнта?
22. Які техніки можна використовувати для коректного завершення тривалої професійної бесіди?
23. Як правильно сформулювати професійну відмову пацієнту?
24. Яких принципів необхідно дотримуватися під час повідомлення пацієнту складної або несприятливої інформації?
25. Які основні правила службового листування в електронній формі?
26. Які особливості службового спілкування в соціальних мережах та мобільних додатках?
27. Що таке «мала розмова» (small talk) та яке її значення у професійному спілкуванні медичного працівника?
28. Що таке активне слухання? Які прийоми активного слухання та формулювання запитань ви знаєте?
29. Які правила конструктивної критики та способи нейтралізації маніпулятивних технік у професійному спілкуванні?
30. Що таке SWOT-аналіз комунікативних навичок і як його можна використати для оцінювання та подальшого розвитку власної комунікативної компетентності?

Політика курсу

Опанування ОК «Професійне спілкування державною мовою» передбачає систематичну участь здобувача освіти в освітньому процесі, підготовку до практичних занять, своєчасне та самостійне виконання навчальних завдань, дотримання принципів академічної доброчесності, взаємоповаги, відповідальності, професійної етики, активної участі здобувачів освіти в освітньому процесі та дотримання норм сучасної української літературної мови.

Здобувачі освіти повинні систематично відвідувати навчальні заняття, своєчасно виконувати передбачені освітньою програмою практичні завдання, брати активну участь у практичних заняттях, дискусіях, тренінгах і виконанні індивідуальних та групових завдань. Під час занять здобувачі освіти мають дотримуватися правил професійної та академічної комунікації, поважати думку інших учасників освітнього процесу, не допускати дискримінаційних, образливих або некоректних висловлювань, дотримуватися норм мовленнєвого етикету.

У професійному спілкуванні здобувачі освіти повинні дотримуватися принципів медичної етики та деонтології, коректності, толерантності, конфіденційності та поваги до гідності пацієнта. Під час моделювання професійних ситуацій не допускається розголошення персональних або конфіденційних відомостей про пацієнтів.

Пропущені заняття та невиконані обов'язкові види робіт опрацьовуються відповідно до встановленого у Коледжі порядку. Використання цифрових ресурсів та інструментів ШІ допускається як допоміжний засіб навчання за умови критичного оцінювання інформації, самостійності виконання завдань та дотримання академічної доброчесності. Комунікація учасників освітнього процесу ґрунтується на взаємоповазі, відповідальності, партнерстві та професійній етиці.

Політика оцінювання

Оцінювання результатів навчання з освітнього компонента «Професійне спілкування державною мовою» за ОПП «Фармація» здійснюється на засадах об'єктивності, систематичності, прозорості, академічної доброчесності та відповідності визначеним результатам навчання. Передбачено тематичне та підсумкове оцінювання

Під час оцінювання практичних завдань враховуються правильність, повнота та логічність відповіді, самостійність виконання, грамотність мовлення, доцільність використання мовних засобів, дотримання професійної етики та здатність застосовувати набуті компетентності в ситуаціях професійного спілкування.

Порядок відпрацювання пропущених занять, повторного оцінювання та оскарження результатів визначається відповідними внутрішніми нормативними документами Коледжу. Результати самостійної роботи враховуються відповідно до визначених критеріїв. Підсумкова оцінка формується відповідно до системи оцінювання, встановленої у Коледжі. Повторне оцінювання, відпрацювання пропущених зайняття та оскарження результатів здійснюються відповідно до внутрішніх нормативних документів Коледжу. Під час усіх видів контролю здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися принципів академічної доброчесності.

Усі види контролю навчальної діяльності та визначення рівня сформованості тих чи тих компетентностей відбуваються за національною 4-бальною шкалою:

«5» (Відмінно): Здобувач досконало володіє мовними нормами (лексичними, орфоепічними, граматичними) та фаховою фармацевтичною термінологією. Вільно будує діалог з пацієнтами та медичними працівниками, дотримуючись етики та деонтології. Грамотно складає та оформляє ділові й фармацевтичні документи (рецепти, інструкції, звітність). Вміє ефективно розв'язувати конфліктні ситуації в аптечній практиці та переконувати державною мовою.

«4» (Добре): Здобувач добре знає фармацевтичну термінологію та правила ділового спілкування, але припускається поодиноких неістотних мовних чи стилістичних помилок, які самостійно виправляє. Грамотно оформлює професійну документацію, проте може мати дрібні недоліки в структурації текстів. Вільно веде професійний діалог, але іноді відчуває невпевненість під час підбору синонімів чи формулювання складних фахових понять.

«3» (Задовільно): Здобувач володіє лише базовою термінологією та мовними нормами, припускається помітних помилок у професійному мовленні (суржик, порушення наголосів, русизми). Здатний підтримати простий діалог з пацієнтом, але має труднощі в роз'ясненні складних фармакологічних інструкцій чи вирішенні нестандартних ситуацій. Документацію складає за шаблоном з орфографічними або граматичними огріхами.

«2» (Незадовільно): Здобувач не володіє фаховою фармацевтичною термінологією та систематично порушує норми української літературної мови. Не вміє побудувати

професійний діалог з відвідувачем аптеки чи колегою, припускається грубих помилок у фармацевтичній етиці. Не здатний самостійно та грамотно оформити базові професійні документи навіть за зразком.

Інформаційні ресурси

1. Комунікативні навички лікаря: підруч. для студ. вищих мед. навч.закл. та фахівців практ. мед. / О.С. Чабан, О.О. Хаустова, І.А. Коваль та ін. – К., 2022. – 400 с.
2. Професійна комунікація. Протоколи спілкування «лікар –пацієнт»: навч. посіб. / О. П. Рогачевський, Є. В. Опря, Ю. Є. Белозерцева-Баранова [та ін.] ; за ред. проф. В. Г. Марічереда. – Одеса : Олді+, 2024. – 150 с. ; іл. + табл..
3. Шевчук С. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. Київ: Алерта, 2023. 536с

Розглянуто та схвалено на засіданні циклової комісії загальнопрофесійної та цифрової підготовки

Протокол № 1 від «03» вересня 2026 р.

Голова ЦК _____ / Світлана ШОКОТЬКО /

(підпис) (прізвище, ім'я)