

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра суспільних наук

**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Комунікаційний менеджмент»**

<b>Обсяг навчальної дисципліни</b>	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС. Семестр: II 1 рік навчання.
<b>Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни</b>	За розкладом занять. Кафедра суспільних наук Одеса, вул. Ольгіївська, 13.
<b>Викладач (-і)</b>	Завідувач кафедри, к.філол.н., доц. Сікорська О.О. доцент кафедри, к.філол.н., доц. Шаніна О.С.
<b>Контактна інформація</b>	Е-mail: <a href="mailto:kafedra_11@ukr.net">kafedra_11@ukr.net</a> Консультації: з 14.00 до 16.00 щочетверга, з 10.00 до 14.00 щосуботи

**КОМУНІКАЦІЯ**

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

**АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

*Предмет вивчення дисципліни* - процеси та методи управління сучасними комунікаціями та форми ділових комунікацій, об'єктивні передумови та причини конфліктних ситуацій, методи подолання конфліктів, соціально-психологічний клімат у трудовому колективі.

*Пререквізити і постреквізити дисципліни (місце дисципліни в освітній програмі):*

*Пререквізити:* бізнес – планування в сфері охорони здоров'я та фармацевтичному бізнесі, економіка та організація охорони здоров'я та фармацевтичного бізнесу; інформаційно-аналітична підтримка в управлінні закладами охорони здоров'я; медичний та фармацевтичний менеджмент.

*Постреквізити:* стратегічний менеджмент; управління проектами в медицині; фінансовий менеджмент; HR-менеджмент з циклом психології управління.

*Мета дисципліни:* надання здобувачам знань про теорію та практику з питань комунікацій у менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.

*Завдання дисципліни:* формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління комунікаціями на всіх стадіях життєвого циклу у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем.

*Очікувані результати:*

*У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:*

*Знати:*

- про поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту;
- поняття спілкування та типи спілкування, роль комунікацій в менеджменті;

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра суспільних наук

- елементи комунікативного процесу;
- труднощі комунікації та основні групи помилок комунікацій;
- методи комунікативного управлінського впливу;
- особливості діяльності управлінця щодо профілактики, попередження, діагностики та врегулювання конфліктів у трудових колективах;
- про проведення організаційних змін, як причини конфліктів, і засіб їх подолання.

*Вміти:*

- правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- підготувати та вести переговорний процес;
- порівнювати стратегії вирішення конфліктних ситуацій у трудовому колективі, при цьому навчитися створювати комфортний соціально-психологічний клімат колективу;
- систематизувати умови успішності та напрями використання соціально-психологічних методів управління конфліктами;
- організувати та провести діловий прийом;
- відповідно до вимог складати листи-нагадування, листи-запити, оферти, претензії, прес-релізи, рекомендаційні листи.

### ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

*Форми і методи навчання*

Дисципліна буде викладатися у формі лекцій; практичних занять; організації самостійної роботи здобувача.

*Методи навчання.*

*Лекція.*

*Практичні заняття:* словесні методи: бесіда, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій; наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації); практичні методи: виконання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань.

*Самостійна робота:* самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять.

*Зміст навчальної дисципліни*

**Тема 1.** Менеджмент як наука про управління.

**Тема 2.** Історичні передумови виникнення менеджменту.

**Тема 3.** Поняття про комунікаційний менеджмент.

**Тема 4.** Основні риси визначення комунікації.

**Тема 5.** Спілкування мова та мовлення.

**Тема 6.** Організація і менеджери.

**Тема 7.** Міжособистісне спілкування та стадії розуміння.

**Тема 8.** Зональність конфлікту та типи поведінкових реакцій.

**Тема 9.** Учасники акту спілкування та етикет.

**Тема 10.** Менеджерське планування: як готувати виконання своїх обов'язків.

**Тема 11.** Теорії мотивації менеджера.

**Тема 12.** Основи делегування.

**Тема 13.** Особистість в управлінні.

**Тема 14.** Поняття про трудовий колектив.

**Тема 15.** Управління стресами.

**Тема 16.** Психологічні засади ділового спілкування.

**Тема 17.** Поняття про ділові зустрічі та переговори.

**Тема 18.** Компетентність особистості керівника.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра суспільних наук

**Тема 19.** Управління інформаційним забезпеченням у галузі охорони здоров'я.

**Тема 20.** Різновиди управлінських рішень.

**Тема 21.** Механізми та їх різновиди у керуванні комунікаціями.

*Перелік рекомендованої літератури*

*Основна:*

1. Андрушків Б. М. Корпоративне управління: навч. посіб. / Б.М. Андрушків, С.П. Черничинець. Київ: Кондор, 2021. 528 с.
2. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. Київ: МАУП, 2019. 440 с.
3. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. Харків: Фолио, 2020. 491 с.
4. Виноградський М. Д. Менеджмент в організації: навч. посібник / М. Д. Виноградський, Л. М. Виноградська, О. М, Шканова. Київ: "Кондор", 2018. 598 с.
5. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. Харків: Вид. ХНЕУ, 2018. 204 с.

*Додаткова:*

1. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти. *Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпряниці*. 2009. Вип. 23. С. 115 - 118. [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009\\_23/shavkun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf)
2. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. *Гілея: науковий вісник*. Збірник наукових праць. 2010. Вип. 35. С. 260 - 268. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>
3. Дмитерчук Т. Роль ЗМІ у формуванні іміджу державних службовців в Україні. Науковий блог Національний університет Острозька академія. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2013/rol-zmi-uformuvanni-imidzhu-derzhavnyh-sluzhbovtziv-v-ukrajini/>.

*Інформаційні ресурси:*

1. Шавкун, І. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти. *Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпряниці*. Вип. 23. Запоріжжя: Прем'єр, 2009. С. 115–118. URL: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009\\_23/shavkun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf)
2. Шавкун, І. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації. *Гілея*. 2010. Вип. 35. С. 260–268. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009005.pdf>
3. Дмитерчук, Т. Роль ЗМІ у формуванні іміджу державних службовців в Україні. Науковий блог Національний університет Острозька академія. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2013/rol-zmi-uformuvanni-imidzhu-derzhavnyh-sluzhbovtziv-v-ukrajini/>

## ОЦІНЮВАННЯ

*Форми і методи поточного контролю:*

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань, повідомлень;
- тестовий контроль: оцінювання виконання тестових завдань за темами.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра суспільних наук

**Критерії поточного оцінювання на практичному занятті**

<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь у занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання, впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.
Добре «4»	Здобувач бере участь у занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття. Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні, проте наявні деякі помилки у визначеннях. Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання, але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь у занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на семінарських заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях. Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань, невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь у занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

*Форми і методи підсумкового контролю:* залік.

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав та захистив індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

**САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

*Самостійна робота:* самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра суспільних наук

Самостійна робота здобувача, яка передбачена в програмі, контролюється і оцінюється при поточному контролі.

**ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

*Політика щодо дедлайнів та перекладання:*

- Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу.
- Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

*Політика щодо академічної доброчесності:*

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-наушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання індивідуального опитування, виконання тестових завдань, оцінки за розв'язання ситуаційних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуаційних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуаційні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

*Політика щодо відвідування та запізнь:*

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються. Запізнення на заняття – не припустимі. Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

*Використання мобільних пристроїв:*

Використання будь-яких мобільних пристроїв заборонено. При порушенні даного пункту здобувач має покинути заняття та в журналі викладач ставить «нб», яку він повинен відпрацювати у загальному порядку.

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

*Поведінка в аудиторії:*

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною,

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ**  
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Кафедра суспільних наук

суворо відповідати правилам, встановленим Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів вищої освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.