

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

Силабус навчальної дисципліни
«Комунікативний менеджмент у сфері громадського здоров'я»

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС.
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра суспільних наук Одеса, вул. Ольгіївська, 13.
Викладач (-і)	К.політ.н., доцент Микола Кулачинський К.і.н., доцент Тетяна Подкупко-Дячкова К.і.н., доцент Олена Уварова
Контактна інформація	E-mail: kafedra_11@ukr.net 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). Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом Комунікаційного менеджмента є 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.

Мета: є надання майбутнім фахівцям у сфері медицини 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: є формування у майбутніх медичних працівників 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 вищої освіти здобувач повинен: *знати* про поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту; поняття спілкування та типи спілкування, роль комунікацій в менеджменті; 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; а також проведення організаційних змін як причина конфліктів і засіб їх подолання.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра суспільних наук

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 скласти листи-нагадування, листи-запити, оферти, претензії, пресреліз, рекомендаційні листи.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми і методи навчання

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

Методи навчання.

Практичні заняття: діагностування (бесіда, спостереження, тестування, творчі роботи); інформування (демонстрація, консультування, розповідь, групове навчання, підсумковий тестовий контроль); практична робота (виконання тренувальних вправ та завдань); розвиток творчої діяльності (здійснення мовних розвідок); операційний метод (ділові ігри, самокритика, розв'язання комунікативних ситуацій).

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.

Природа людської взаємодії та управління відносинами. Еволюція терміна. Принципи управління. Економічні, соціальні, культурно-духовні основи менеджменту. Особливості сучасного менеджменту.

Тема 2. Історичні передумови виникнення менеджменту.

Причини виникнення та форми менеджменту. Інституційна основа, ідеї та цілі менеджменту. Розвиток шкіл менеджменту.

Тема 3. Поняття про комунікаційний менеджмент.

Предмет, об'єкт, засоби менеджменту. Поняття комунікації. Грані комунікації. Структура комунікації. Умови ефективності зворотного зв'язку. Соціальні інститути комунікації.

Тема 4. Основні риси визначення комунікації.

Комунікація як сфера знання та наукових інтересів. Комунікаційний процес та його складові. Моделі комунікації. Засоби комунікації.

Тема 5. Спілкування, мова та мовлення.

Спілкування. Мова. Різновиди спілкування. Ділове спілкування. Діловий стиль спілкування. Поняття принциповості по суті та принциповості по формі.

Тема 6. Організація і менеджери.

Організація, її цілі та завдання. Комунікативні компетентності керівника та довіра команди. Доброзичливість та вміння розв'язувати проблеми.

Тема 7. Міжособистісне спілкування та стадії розуміння

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

Особливості та стадії міжособистого спілкування. Адекватність розуміння поведінки інших. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність розуміння поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.

Тема 8. Зональність конфлікту та типи поведінкових реакцій.

Конфлікт. Структура конфлікту. Динаміка конфлікту. Функції та типологія конфліктів. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.

Тема 9. Спілкування та етикет.

Етикетна поведінка у мовленні. Стандартні етикетні ситуації. Етикетна ситуація. Порушення етикету спілкування.

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

Суть планування. Методи розробки планів. Стратегічне планування. Бізнес-планування.

Тема 11. Теорії мотивації менеджера.

Зміст і еволюція поняття мотивації. Змістові теорії мотивації. Професійні теорії мотивації. Мотиваційна теорія підкріплення.

Тема 12. Організаційна та кадрова робота.

Організація роботи та організаційна структура підприємства. Робочі групи. Кадри.

Тема 13. Особистість в управлінні.

Роль особистості в управлінні. Риси та здібності менеджера. Вибір управлінця.

Тема 14. Поняття про трудовий колектив.

Організаційні принципи розпорядку дня. Природний денний ритм (графік працездатності). Менеджмент на основі біоритму

Тема 15. Управління стресами.

Визначення стресу. Стан стресу. Причини, розвиток, та динаміка стресу. Контроль стресу. Оцінка рівня стресу. Комунікація в стані стресу. Подолання стресу. Особливості комунікативного менеджменту в період стресу.

Перелік рекомендованої літератури

Основна:

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М. Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2021. 528с.
2. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. К.: МАУП, 2019. 440 с.
3. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. – Харків: Фолио, 2020. 491 с.

Додаткова:

1. Виноградський М. Д. Менеджмент в організації: Навч. посібник / М. Д. Виноградський, Л. М. Виноградська; О. М, Шканова. - К.: "Кондор", 2018. 598 с.

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

2. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2018. 204 с.

Електронні ресурси

1. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. - Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115-118.
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. – К.: ВІР УАН, 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.ua.edu.ua/2013/rol-zmi-uformuvanni-imidzhu-derzhavnyh-sluzhbovtiv-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.

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
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.

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

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: диф.залік.

До диф.заліку допускається здобувач, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав 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. Самостійна робота здобувача, яка передбачена в програмі, контролюється і оцінюється при поточному контролі.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:

- 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-навушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

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

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 ситуативних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуативних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуативні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

Політика щодо відвідування та запізнень:

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, 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.