

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

Силабус навчальної дисципліни
«Техніки комунікаційної роботи керівника
фармацевтичного підприємства»

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС.
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною підготовкою Одеса, вул. Малиновського, 37
Викладач(-і)	завідувачка кафедри, к.фарм.н., доц. Оксана БЄЛЯЄВА професор кафедри, д.фарм.н., проф. Ліана УНГУРЯН ст. викладач кафедри Ірина ЯЩУК ст. викладач Христина ВОЛОЩУК
Контактна інформація	E-mail: oksana.belyayeva@onmedu.edu.ua; liana.unguryan@onmedu.edu.ua ; oef@onmedu.edu.ua Очні консультації: з 14.30 до 16.00 кожного вівторка, з 9.00 до 13.00 кожної суботи. Онлайн - консультації: з 14.30 до 16.00 кожного вівторка, з 9.00 до 13.00 кожної суботи. Посилання на онлайн - консультацію надається кожній групі під час занять окремо.

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 - є управлінська комунікація у фармацевтичних організаціях, її принципи, види, засоби та технології, особливості ділової взаємодії керівника з персоналом і стейкхолдерами, а також комунікативні механізми лідерства, командної роботи, управління конфліктами та публічної діяльності керівника.

Мета дисципліни - формування у майбутніх фахівців системи знань, умінь та навичок ефективної управлінської комунікації, розвиток лідерських і міжособистісних компетентностей, необхідних для організації професійної взаємодії в колективі фармацевтичного підприємства, з партнерами, клієнтами та органами контролю.

Завдання дисципліни:

- ознайомлення здобувачів із сутністю, структурою та видами управлінських комунікацій у фармацевтичній галузі;
- формування знань про ролі комунікації як інструмента лідерства, мотивації, управління персоналом і побудови корпоративної культури;
- засвоєння вміння аналізувати комунікативні ситуації у діяльності фармацевтичних підприємств, виявляти бар'єри та причини неефективного обміну інформацією;
- засвоєння принципів використання вербальних та невербальних засобів впливу у

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

взаємодії з підлеглими, клієнтами, партнерами та контролюючими органами;

- опанування техніки ефективного слухання, переконання та надання зворотного зв'язку, необхідних для управлінського спілкування;
- вивчення принципів проведення переговорів, нарад та презентацій на професійному рівні;
- сприяння формуванню професійної етики та культури мовлення, як складової іміджу сучасного менеджера фармацевтичного профілю;
- сприяння розвитку лідерських та командних компетентностей через комунікаційні інструменти — делегування, підтримку, мотивацію, натхнення.

Очікувані результати.

За результатами вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні

Знати:

- сутність, види та функції управлінських комунікацій у системі фармацевтичного менеджменту;
- компоненти комунікативного процесу, закономірності сприйняття та передачі інформації;
- основи вербальної та невербальної комунікації, їх роль у формуванні іміджу керівника;
- методи ефективного слухання та надання конструктивного зворотного зв'язку;
- принципи ділового спілкування та етикету у фармацевтичній сфері;
- психологічні основи конфліктів і стресів, стратегії поведінки керівника у складних комунікативних ситуаціях;
- особливості комунікацій у команді, роль лідера у створенні атмосфери довіри та партнерства;
- техніки публічних виступів і презентацій, прийоми переконання та утримання уваги аудиторії.

Вміти:

- застосовувати ефективні техніки комунікації в управлінській діяльності фармацевтичного підприємства;
- визначати та усувати комунікативні бар'єри у взаємодії з персоналом, пацієнтами, партнерами;
- використовувати вербальні та невербальні засоби впливу відповідно до професійної ситуації;
- застосовувати прийоми активного слухання й надання зворотного зв'язку, що сприяють підвищенню ефективності команди;
- будувати ділові комунікації, проводити переговори, зустрічі, наради з дотриманням професійного етикету;
- аналізувати та конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, зберігаючи психологічну стабільність;
- формувати мотиваційне комунікативне середовище в колективі, сприяти розвитку лояльності й відповідальності працівників;
- підготувати публічні виступи, презентації, звіти з використанням сучасних цифрових інструментів.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми навчання.

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

Методи навчання.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

Практичні заняття:

- словесні методи: бесіда, розповідь, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій;
- наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації), презентація результатів власних досліджень;
- практичні методи: вирішення практичних кейсів, виконання індивідуального завдання.

Самостійна робота:

- самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять / самостійне опанування матеріалу за темами;
- самостійне виконання індивідуального завдання: розробка, підготовка доповідей та презентацій для захисту індивідуальних завдань.

Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Комунікація як інструмент ефективного управління у фармацевтичній галузі.

Сутність і функції управлінської комунікації. Роль комунікацій у системі менеджменту. Види комунікацій (внутрішні, зовнішні, вертикальні, горизонтальні) та їх роль у діяльності аптечних і виробничих фармацевтичних структур. Бар'єри в спілкуванні та шляхи їх подолання. Аналіз структури управлінських комунікацій. Моделювання інформаційних потоків у фармацевтичній організації. Вибір оптимальних каналів зв'язку в різних ситуаціях (вказівки, звіти, інструктаж, інформування).

Тема 2. Вербальні та невербальні техніки управлінського спілкування.

Інструменти впливу через слово, інтонацію, жести, міміку, позицію тіла. Аналіз значення невербальних сигналів у взаємодії з персоналом, клієнтами, партнерами. Використання технік аргументації, логічного та емоційного впливу. Роль інтонації й стилю мовлення керівника. Визначення невербальних маркерів впевненості, напруження, довіри.

Тема 3. Ефективне слухання та надання зворотного зв'язку.

Методи активного слухання, емпатії, техніки уточнення та перефразування. Надання конструктивного зворотного зв'язку у робочих ситуаціях (оцінка результатів, делегування, конфлікти).

Тема 4. Ділова комунікація керівника фармацевтичного підприємства.

Основи ділового етикету, структура управлінських зустрічей, ділового листування, переговорів. Особливості комунікації з різними групами стейкхолдерів: персоналом, постачальниками, лікарями, пацієнтами, контролюючими органами. Вивчення стратегій переговорів (win-win, компроміс, тиск). Оцінка мовного етикету, стилю виступу, зовнішнього вигляду. Розробка особистої «комунікаційної візитівки» керівника.

Тема 5. Конфлікти та стреси в управлінській комунікації.

Причини виникнення конфліктів у фармацевтичних колективах, стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, методи профілактики емоційного вигорання керівників. Аналіз типових конфліктних ситуацій у фармацевтичному колективі. Розробка стратегії дій керівника. Самодіагностика рівня стресу. Техніки релаксації, управління емоціями, тайм-менеджмент для керівників.

Тема 6. Лідерство та командна комунікація.

Комунікативні аспекти лідерства. Стили управління як фактор впливу на комунікацію. Механізми створення атмосфери довіри та взаємоповаги у фармацевтичній команді. Визначення власного стилю спілкування. Методи формування довіри та згуртованості команди.

Тема 7. Технології публічних виступів і презентацій в діяльності керівника.

Правила структурування виступу, техніки подолання хвилювання, прийоми

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

візуальної та емоційної підтримки презентації. Особливості підготовки до публічних виступів у сфері фармацевтичної діяльності, при проведенні тренінгів і нарад.

Перелік рекомендованої літератури:

Основна:

1. Лідерство та комунікації в організації : навчальний посібник / упорядники: Н. Я. Михаліцька, М. Р. Яцик. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 512 с.
2. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л. П. Етика ділового спілкування. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с. ISBN 978-966-364-476-9.
3. Стовпець В. Г., Стовпець О. В., Гловацька С. М. Корпоративна етика та психологія : навчальний посібник. Херсон : Олді-Плюс, 2021. 233 с.: іл., табл. ISBN 978-966-289551-3.
4. Партико Н. В. Психологія конфліктів: навчальний посібник. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2019. — 132 с. ISBN 978-966-941-369-7.

Додаткова:

1. Ефективна комунікація HR та керівника [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://nads.gov.ua/news/efektyvna-komunikatsiia-hr-ta-kerivnyka>
2. Ефективні комунікації закладів охорони здоров'я [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [Посилання](#)
3. Кризові комунікації в управлінні персоналом [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management>
4. Психологія управління в організації [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebm/prishak_psihologiya_upravlinnya_v_organizaciyi/index_0.html
5. Посібник з формування організаційної культури [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [Посилання](#)

Електронні інформаційні ресурси:

1. Законодавство України <https://osvita.diia.gov.ua/en> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>
2. Дія. Освіта. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://osvita.diia.gov.ua/en>
3. Міністерство охорони здоров'я України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://moz.gov.ua/>
4. Національна служба здоров'я України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://nszu.gov.ua/>
5. Щотижневик «Аптека» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.apteka.ua/>

ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного контролю:

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

Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти під час поточного контролю

Оцінка	Критерії оцінювання
--------	---------------------

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

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 практичні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання, впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну 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 розв'язання практичних ситуацій з теми заняття. 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 заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. 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. Ситуаційні завдання не виконує.

Форма 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.

Залік здійснюється: на останньому занятті до початку екзаменаційної сесії - при стрічковій системі навчання, на останньому занятті – при цикловій системі навчання. Оцінка за залік є середньоарифметичною за всіма складовими за традиційною чотирибальною шкалою і має величину, яка округлюється за методом статистики з двома десятковими знаками після коми.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота:

самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять;
самостійне виконання індивідуальних завдань, підготовка доповідей та презентацій для захисту індивідуальних завдань.

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.

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 запізень:

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

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра організації та економіки фармації з післядипломною освітою

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.