

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



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Едуард БУРЯЧКІВСЬКИЙ

"__" _____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма: Управління охороною здоров'я та
фармацевтичним бізнесом

2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Управління охороною здоров'я та фармацевтичним бізнесом», підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування», ухваленою Вченою Радою ОНМедУ, (протокол № 2 від 22 грудня 2022 року).

Розробники:

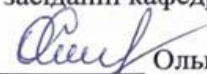
Завідувач кафедри, к.філол.н., доц. Сікорська О.О.

Завуч кафедри, к.філол.н., доц. Шаніна О.С.


Робоча програма затверджена на засіданні кафедри суспільних наук

Протокол № 1 від 28.08.2023

Завідувач кафедри

 Ольга СІКОРСЬКА

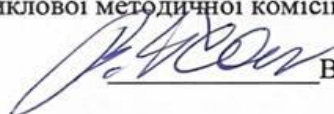
Погоджено із гарантом ОПП

 Вікторія БОРШ

Схвалено предметною цикловою методичною комісією з гуманітарних дисциплін ОНМедУ

Протокол № 1 від 29.08.2023

Голова предметної циклової методичної комісії з гуманітарних дисциплін ОНМедУ

 Володимир ХАНЖИ

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____
Протокол № ____ від «__» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____
Протокол № ____ від «__» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

1. Опис навчальної дисципліни:

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Загальна кількість: Кредитів – 3 Годин – 90 Змістових підрозділів – 0	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» Спеціальність 073 «Менеджмент» Рівень вищої освіти другий (магістерський)	Заочна форма навчання Дисципліна вибіркова
		Рік підготовки 1
		Семестр 2
		Лекції (год.) - 4
		Семінарські заняття (год.) - 6
		Практичні (год.) - 0
		Лабораторні (год.) - 0
		Самостійна робота(год.) – 80. У т.ч. індивідуальні завдання (год.) - 0
		Форма підсумкового контролю - залік

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

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 управлінців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління комунікаціями на всіх стадіях життєвого циклу у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей:**

Інтегральних – Здатність розв’язувати типові та складні задачі, у тому числі дослідницького та інноваційного характеру у сфері вітчизняної медицини. Здатність продовжувати навчання з високим ступенем автономії.

Загальних (ЗК):

- ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу
- ЗК2. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями
- ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях
- ЗК4. Знання та розуміння предметної галузі та розуміння професійної діяльності
- ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації
- ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення
- ЗК7. Здатність працювати в команді
- ЗК8. Здатність до міжособистої взаємодії
- ЗК9. Здатність спілкуватися іноземною мовою
- ЗК10. Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології
- ЗК11. Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел
- ЗК12. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов’язків
- ЗК13. Усвідомлення рівних можливостей та гендерних проблем
- ЗК14. Здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав и свобод людини і громадянина в Україні
- ЗК15. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя
- ЗК16. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт
- ЗК17. Прагнення до збереження навколишнього середовища

Спеціальних фахових (СК):

- СК1. Здатність збирати медичну інформацію про пацієнта і аналізувати клінічні дані
- СК11. Здатність розв’язувати медичні проблеми у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності
- СК18. Здатність до проведення аналізу діяльності лікаря, підрозділу, закладу охорони здоров’я, забезпечення якості медичної допомоги і підвищення ефективності використання медичних ресурсів
- СК19. Здатність до організації та інтеграції надання медичної допомоги населенню та проведення маркетингу медичних послуг
- СК21. Здатність зрозуміло і однозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію з проблем охорони здоров’я та дотичних питань до фахівців і нефаківців, зокрема до осіб, які навчаються
- СК22. Здатність управляти робочими процесами у сфері охорони здоров’я, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів
- СК23. Здатність розробляти і реалізовувати наукові та прикладні проекти у сфері охорони здоров’я
- СК24. Дотримання етичних принципів при роботі з пацієнтами, лабораторними тваринами
- СК25. Дотримання професійної та академічної доброчесності, нести відповідальність за достовірність отриманих наукових результатів

Програмні результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен

ПРН1. Мати ґрунтовні знання із структури професійної діяльності. Вміти здійснювати професійну діяльність, що потребує оновлення та інтеграції знань. Нести відповідальність за професійний розвиток, здатність до подальшого професійного навчання з високим рівнем автономності.

ПРН21. Відшукувати необхідну інформацію у професійній літературі та базах даних інших джерелах, аналізувати, оцінювати та застосовувати цю інформацію.

ПРН22. Застосовувати сучасні цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення, статистичні методи аналізу даних для розв'язання складних задач охорони здоров'я.

ПРН25. Зрозуміло і однозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію з проблем охорони здоров'я та дотичних питань до фахівців і нефахівців.

ПРН26. Управляти робочими процесами у сфері охорони здоров'я, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів, організувати роботу та професійний розвиток персоналу з урахуванням набутих навиків ефективної роботи в команді, позицій лідерства, належної якості, доступності і справедливості, забезпечення надання інтегрованої медичної допомоги.

ПРН27. Вільно спілкуватися державною та англійською мовою, як усно так і письмово для обговорення професійної діяльності, досліджень та проєктів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен

знати методи аналітичного аналізу та застосування набутих знань. Мати спеціалізовані знання про людину, її органи та системи в проєкції історичного та системоціннісного контексту їх осмислення та особливості системи охорони здоров'я, специфіку медичної освіти кожної країни окремо.

вміти враховувати гендерні та вікові особливості пацієнта при обранні засобів та методів медичної і психологічної реабілітації з урахуванням наявних системо-ціннісних орієнтирів культури та медико-гігієнічних знань того суспільства, членом якого являється пацієнт, вміти практично використовувати деонтологічні норми роботи лікаря з урахуванням гуманістичної складової, історичної спадщини та новітніх досягнень в царині медицини, надавати адекватну оцінку впливу соціально-економічних та системо-ціннісних детермінант на стан здоров'я індивідуума, сім'ї та українського соціуму в цілому.

Оволодіти навичками: аналізу джерел з історії медицини, визначення особливостей природничонаукових і медичних знань, характерних рис розвитку медицини у різні історичні періоди, інтерпретування основних історико-медичні події.

3. 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.

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.

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

Особливості та стадії міжособистого спілкування. Адекватність розуміння поведінки інших.

Тема 8. Зональність конфлікту та типи поведінкових реакцій.

Конфлікт. Структура, типологія, зони та динаміка конфлікту. Особливості розв'язання конфліктів.

Тема 9. Спілкування та етикет.

Етикетна поведінка. Етикетна ситуація. Порушення етикету.

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

Комунікативний процес та функціональні обов'язки менеджера. Планування.

Тема 11. Теорії мотивації менеджера.

Роль менеджера в групі. Основні теорії мотивації менеджера. Кризис-менеджмент. Піраміда Маслоу. Теорії змістовні та процесуальні.

Тема 12. Основи делегування.

Розподіл обов'язків в групі. Планування, розподіл обов'язків. Делегування повноважень та його головні принципи.

Тема 13. Особистість в управлінні.

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

Тема 14. Поняття про трудовий колектив.

Трудовий колектив, його структура та ієрархія. Комунікація, етикет, дисципліна та субординація в трудовому колективі.

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.

Тема 16. Психологічні засади ділового спілкування.

Особливості ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Принципи ефективного ділового спілкування.

Тема 17. Поняття про ділові зустрічі та переговори.

Особливості ділового етикету та спілкування під час переговорів. Зустріч та письмова комунікація: види, засоби, канали.

Тема 18. Компетентність особистості керівника.

Сутність особистості керівника, його особливості темпераменту та характеру. Види та засоби керування, канали комунікації. Професіоналізм, комунікабельність.

Тема 19. Управління у галузі охорони здоров'я.

Особливості управління в галузі охорони здоров'я. Планування, комунікації, кризовий менеджмент, стресові ситуації.

Тема 20. Різновиди управлінських рішень.

Теорія прийняття рішень. Процедура, методи прийняття рішень. Класифікації рішень: стратегічні та тактичні рішення. Рішення одноосібні та колективні. Правомочність рішень. Етика прийняття рішень. Впровадження та контроль виконання рішень.

Тема 21. Механізми та їх різновиди у управління комунікаціями.

Внутриорганізаційні комунікації. Формальні та неформальні комунікації. Комунікаційні перешкоди. Засоби подолання перешкод. Нарада, збори.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		лекції	семінари	практичні	лабораторні	СРС
Тема 1. Менеджмент як наука про управління.	5	0	0	0	0	5
Тема 2. Історичні передумови виникнення менеджменту. комунікаціями.	5	0	0	0	0	5
Тема 3. Поняття про комунікаційний менеджмент.	2	2	0	0	0	0

Тема 4. Основні риси визначення комунікації.	2	2	0	0	0	0
Тема 5. Спілкування мова та мовлення.	2	0	2	0	0	0
Тема 6. Організація і менеджери.	5	0	0	0	0	5
Тема 7. Міжособистісне спілкування та стадії розуміння.	2	0	2	0	0	0
Тема 8. Зональність конфлікту та типи поведінкових реакцій.	2	0	2	0	0	0
Тема 9. Спілкування та етикет.	5	0	0	0	0	5
Тема 10. Менеджерське планування: як готувати виконання своїх обов'язків.	5	0	0	0	0	5
Тема 11. Теорії мотивації менеджера.	5	0	0	0	0	5
Тема 12. Основи делегування.	5	0	0	0	0	5
Тема 13. Особистість в управлінні.	5	0	0	0	0	5
Тема 14. Поняття про трудовий колектив.	5	0	0	0	0	5
Тема 15. Управління стресами.	5	0	0	0	0	5
Тема 16. Психологічні засади ділового спілкування.	5	0	0	0	0	5
Тема 17. Поняття про ділові зустрічі та переговори.	5	0	0	0	0	5
Тема 18. Компетентність особистості керівника.	5	0	0	0	0	5

Тема 19. Управління інформаційним забезпеченням у галузі охорони здоров'я.	5	0	0	0	0	5
Тема 20. Різновиди управлінських рішень.	5	0	0	0	0	5
Тема 21. Механізми та їх різновиди у управлінні комуніуваннями	5	0	0	0	0	5
Індивідуальні завдання	0	0	0	0	0	0
Усього годин	90	4	6	0	0	80

5. Теми лекційних та семінарських занять

5.1. Теми лекційних занять

№	Тема	Кількість годин
1	Поняття про комунікативний менеджмент Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту. Визначення поняття комунікації, види інформації. Способи та засоби передачі інформації	2
2	Основні риси визначення комунікації Комунікація як сфера знання і наукових інтересів. Комунікаційний процес та його складові Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу Моделі комунікації	2
	Разом	4

5.2. Теми семінарських занять

<i>№</i>	<i>Тема</i>	<i>Кільк. годин</i>
1	Семінарське заняття № 1 Спілкування мова та мовлення. Поняття про спілкування Функції спілкування Різновиди спілкування Різновиди мовлення	2

2	Семінарське заняття № 2 Міжособистісне спілкування та стадії розуміння. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування Стадії міжособистісного розуміння Адекватність розуміння поведінки інших людей Рефлексія	2
3	Семінарське заняття № 6 Зональність конфлікту та типи поведінкових реакцій Конфлікт. Структура конфлікту Динаміка конфлікту Функції та типологія конфліктів Основні стилі поведінки при роз'язанні конфлікту	2
Разом:		6

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

<i>№</i>	<i>Тема</i>	<i>Кільк. годин</i>
1	СРЗ № 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.	5
2	СРЗ № 2. Історичні передумови виникнення менеджменту. Причини виникнення та форми менеджменту. Інституційна основа, ідеї та цілі менеджменту. Розвиток шкіл менеджменту.	5
3	СРЗ № 3. Організація і менеджери. Організація, її цілі та завдання. Комунікативні компетентності керівника та довіра команди. Доброзичливість та вміння розв'язувати проблеми.	5
4	СРЗ № 4. Спілкування та етикет Спілкування. Мова. Різновиди спілкування.	5

5	<p>СРЗ № 5.</p> <p>Менеджерське планування: як готувати виконання своїх обов'язків.</p> <p>Комунікативний процес та функціональні обов'язки менеджера. Планування.</p>	5
6	<p>СРЗ № 6.</p> <p>Теорії мотивації менеджера</p> <p>Роль менеджера в групі. Основні теорії мотивації менеджера. Кризис-менеджмент. Піраміда Маслоу. Теорії змістовні та процесуальні.</p>	5
7	<p>СРЗ № 7.</p> <p>Основи делегування.</p> <p>Розподіл обов'язків в групі. Планування, розподіл обов'язків. Делегування повноважень та його головні принципи.</p>	5
8	<p>СРЗ № 8.</p> <p>Особистість в управлінні</p> <p>Роль особистості в управлінні. Риси та здібності менеджера. Вибір управлінця.</p>	5
9	<p>СРЗ № 9.</p> <p>Поняття про трудовий колектив.</p> <p>Трудовий колектив, його структура та ієрархія. Комунікація, етикет, дисципліна та субординація в трудовому колективі.</p>	5
10	<p>СРЗ № 10.</p> <p>Управління стресами.</p> <p>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.</p>	5
11	<p>СРЗ № 11.</p> <p>Психологічні засади ділового спілкування.</p> <p>Особливості ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Принципи ефективного ділового спілкування.</p>	5

12	<p>СРЗ № 12.</p> <p>Поняття про ділові зустрічі та переговори.</p> <p>Особливості ділового етикету та спілкування під час переговорів. Зустріч та письмова комунікація: види, засоби, канали.</p>	5
13	<p>СРЗ № 13.</p> <p>Компетентність особистості керівника.</p> <p>Сутність особистості керівника, його особливості темпераменту та характеру. Види та засоби керування, канали комунікації. Професіоналізм, комунікабельність.</p>	5
14	<p>СРЗ № 14</p> <p>Управління у галузі охорони здоров'я.</p> <p>Особливості управління в галузі охорони здоров'я. Планування, комунікації, кризовий менеджмент, стресові ситуації.</p>	5
15	<p>СРЗ № 15.</p> <p>Різновиди управлінських рішень.</p> <p>Теорія прийняття рішень. Процедура, методи прийняття рішень. Класифікації рішень: стратегічні та тактичні рішення. Рішення одноосібні та колективні. Правомочність рішень. Етика прийняття рішень. Впровадження та контроль виконання рішень.</p>	5
16	<p>СРЗ № 16.</p> <p>Механізми та їх різновиди у управління комунікаціями.</p> <p>Внутри організаційні комунікації. Формальні та неформальні комунікації. Комунікаційні перешкоди. Засоби подолання перешкод. Нарада, збори.</p>	5
Разом:		80

7. Методи навчання

При проведенні семінарських занять використовуються методи:

- для передачі та сприймання навчальної інформації - словесні, наочні, практичні;
- для пізнавальної діяльності здобувачів - пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемне викладання, частково-пошуковий, дослідницький;
- для досягнення мети і завдань - методи оволодіння новими знаннями, формування вмінь і навичок, перевірки та оцінювання знань, умінь і навичок; методи усного викладу знань, закріплення навчального матеріалу, самостійної роботи учнів з осмислення й засвоєння нового матеріалу роботи із застосування знань на практиці та вироблення вмінь і навичок, перевірки та оцінювання знань, умінь і навичок;
- для досягнення цілісного підходу до діяльності у процесі навчання - методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності; стимулювання й мотивація

вивчення, контролю, самоконтролю, взаємоконтролю і корекції, самокорекції, взаємокорекції в навчанні.

8. Форми контролю та методи оцінювання (у т.ч. критерії оцінювання результатів навчання)

Поточний контроль: Поточна навчальна діяльність здобувачів контролюється на семінарських заняттях відповідно до плану та змісту теми та під час індивідуальної роботи викладача зі здобувачами.

Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки здобувачів:

- усне опитування;
- блок тестових завдань;
- контроль самостійної роботи;
- написання рефератів і наукових повідомлень (індивідуальна робота).

Оцінювання поточної навчальної діяльності на семінарському занятті: Поточне оцінювання здобувачів відбувається на кожному семінарському занятті (повинно бути опитано не менше 30 % здобувачів). Поточна навчальна діяльність здобувача оцінюється за 4-бальною (традиційною) шкалою: “5”, “4”, “3”, “2”.

Підсумковий контроль: залік.

Критерії оцінки знань здобувачів вищої освіти під час семінарських занять:

– оцінка «відмінно» виставляється здобувачу, який систематично працював протягом семінару, показав різнобічні і глибокі знання програмного матеріалу, вміє успішно виконувати завдання, які передбачені програмою, засвоїв зміст основної та додаткової літератури, усвідомив взаємозв'язок окремих розділів дисципліни, їхнє значення для формування особистості, виявив творчі здібності у розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу, проявив здатність до самостійного оновлення і поповнення знань; рівень компетентності – високий (творчий);

– оцінка «добре» виставляється здобувачу, який виявив повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконує передбачені програмою завдання, засвоїв основну літературу, що рекомендована програмою, показав достатній рівень знань з дисципліни і здатний до їх самостійного оновлення та поновлення у ході подальшого навчання та професійної діяльності; рівень компетентності – достатній (конструктивно-варіативний);

– оцінка «задовільно» виставляється здобувачу, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання, справляється з виконанням завдань, передбачених програмою, допустив окремі помилки у відповідях, але володіє необхідними знаннями для подолання допущених помилок під керівництвом науково-педагогічного працівника; рівень компетентності – середній (репродуктивний);

– оцінка «незадовільно» виставляється здобувачу, який не виявив достатніх знань основного навчально-програмного матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може без допомоги викладача використати знання при подальшому навчанні, не спромігся оволодіти навичками самостійної роботи; рівень компетентності – низький (рецептивно-продуктивний).

Оцінювання самостійної роботи здобувача. Самостійна робота здобувача, яка передбачена в програмі, контролюється і оцінюється при поточному контролі. Здобувачі можуть готувати реферати та презентації.

Як результат вивчення даної дисципліни здобувач отримує «залік», який виставляється на підставі поточної навчальної діяльності здобувача за умов: відсутності пропусків занять або вчасного їхнього відпрацювання, середнього балу за поточну навчальну діяльність не менше 3,00.

Залік виставляється у кінці вивчення дисципліни на підставі поточних оцінок у вигляді середнього балу (тобто середнє арифметичне всіх отриманих оцінок за традиційною шкалою, округлене до 2 (двох) знаків після коми).

Отримане середнє арифметичне з дисципліни дозволяє здійснити конвертацію в оцінку за 200-бальною шкалою для подальшого ранжування за рейтинговою шкалою (ECTS) згідно кредитно-трансферній системі організації навчального процесу.

9. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Отриманий середній бал за навчальну дисципліну для здобувачів, які успішно опанували робочу програму навчальної дисципліни, конвертується з традиційної чотирибальної шкали у бали за 200-бальною шкалою, як наведено у таблиці:

Таблиця конвертації традиційної оцінки у багатобальну шкалу

Традиційна чотирибальна шкала	Багатобальна 200-бальна шкала
Відмінно («5»)	185 – 200
Добре («4»)	151 – 184
Задовільно («3»)	120 – 150
Незадовільно («2»)	Нижче 120

Багатобальна шкала (200-бальна шкала) характеризує фактичну успішність кожного здобувача із засвоєння освітньої компоненти. Конвертація традиційної оцінки (середній бал за навчальну дисципліну) в 200-бальну виконується інформаційно-технічним відділом Університету.

Відповідно до отриманих балів за 200-бальною шкалою, досягнення здобувачів оцінюються за рейтинговою шкалою ECTS. Подальше ранжування за рейтинговою шкалою ECTS дозволяє оцінити досягнення здобувачів з освітньої компоненти, які навчаються на одному курсі однієї спеціальності, відповідно до отриманих ними балів.

Шкала ECTS є відносно-порівняльною рейтинговою, яка встановлює належність здобувача до групи кращих чи гірших серед референтної групи однокурсників (факультет, спеціальність). Оцінка «А» за шкалою ECTS не може дорівнювати оцінці «відмінно», а оцінка «В» – оцінці «добре» тощо. При конвертації з багатобальної шкали межі оцінок «А», «В», «С», «D», «Е» за шкалою ECTS не співпадають з межами оцінок «5», «4», «3» за традиційною шкалою. Здобувачі, які одержали оцінки «FX» та «F» («2») не вносяться до списку здобувачів, що ранжуються. Оцінка «FX» виставляється здобувачам, які набрали мінімальну кількість балів за поточну навчальну діяльність, але яким не зарахований підсумковий контроль. Оцінка «F» виставляється здобувачам, які відвідали усі заняття з дисципліни, але не набрали середнього балу (3,00) за поточну навчальну діяльність і не допущені до підсумкового контролю.

Здобувачі, які навчаються на одному курсі (однієї спеціальності), на підставі кількості балів, набраних з дисципліни, ранжуються за шкалою ECTS таким чином:

Конвертація традиційної оцінки з дисципліни та суми балів за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Статистичний показник
A	Найкращі 10% здобувачів
B	Наступні 25% здобувачів
C	Наступні 30% здобувачів
D	Наступні 25% здобувачів
E	Наступні 10% здобувачів

10. Методичне забезпечення навчальної дисципліни:

- робоча програма навчальної дисципліни
- силабус
- методичні розробки з семінарських занять для здобувачів.
- методичні рекомендації для здобувачів з самостійної позааудиторної роботи.
- тести поточного контролю.

11. Перелік контрольних питань

1. Проблема та практика спілкування.
2. Питання теорії комунікації.
3. Стили ведення переговорів.
4. Соціальні інститути комунікації.
5. Візитні картки.
6. Ефективність комунікації в умовах ринку.
7. Постановка запитань і техніка відповіді на них.
8. Ділові подарунки.
9. Торги, багатосторонні переговори.
10. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
11. Види комунікацій.
12. Етика ділового спілкування.
13. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда.
14. Організація ділових прийомів.
15. Підготовка та проведення ділової зустрічі.
16. Службовий етикет.
17. Структура спілкування.
18. Організація та проведення ділових прийомів.
19. Процес комунікації.
20. Діловий одяг.
21. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
22. Домовленість про ділову зустріч.
23. Спів, полеміка, дискусія, дебати, диспути.
24. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
25. Види стратегій.
26. Методи комунікативного управлінського впливу.
27. Шість принципів постановки цілей.
28. Ділові стратегії управління спілкуванням.
29. Переваги та недоліки писемної комунікації.
30. Труднощі комунікації.
31. Мова жестів в комунікації.
32. Класифікація листів.
33. Шість помилок, які руйнують спілкування.
34. Оформлення бланків листа і конвертів.
35. Фактори, які впливають на розмову.
36. Загальні правила ділового листування, вимоги до ділових листів.
37. Бар'єри спілкування.
38. Оформлення реквізитів листа.
38. Комунікативні конфлікти.
39. Складання листів-запитів, листів-підтверджень. Відповіді на них.
40. Цілі ділового листа та складання його плану.
41. Стиль та тон ділового листа.
42. Діловий стиль спілкування.
43. Порядок ведення переговорного процесу.
44. Призначення рекомендаційних листів. Поради до оформлення та використання.
45. Стратегія ведення переговорів.
46. Види резюме. Правила складання та використання.
47. Правила оформлення та поширення прес-релізів.
48. Техніка ведення переговорів.
49. Загальні правила для проведення ділових бесід.
50. Комунікації в організаціях.

12. Рекомендована література

Основна:

Жигайло, Н. Комунікативний менеджмент. Львів: ЛНУ, 2012. 368 с.

Додаткова література

1. Андрушків, Б. Корпоративне управління. Київ: Кондор, 2021. 528 с.
2. Бебик, В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. Київ: МАУП, 2019. 440 с.
3. Бибики, С. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. Харків: Фолио, 2020. 491 с.
4. Виноградський, М. Менеджмент в організації. Київ: "Кондор", 2018. 598 с.
5. Дороніна, М. Культура ділового спілкування і партнерства. Харків: Вид. ХНЕУ, 2018. 204 с.

Електронні 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
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.ua.edu.ua/2013/rol-zmi-u-formuvanni-imidzhu-derzhavnyh-sluzhbovtsiv-v-ukrajini/>