

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Едуард БУРЯЧКІВСЬКИЙ

02 вересня 2024 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЕТИЧНА МОТИВАЦІЯ, HR-МЕНЕДЖМЕНТ ТА ЛІДЕРСТВО»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність: 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма: Практична психологія

2024

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Практична психологія» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 053 «Психологія» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», ухваленою Вченою Радою ОНМедУ (протокол № 8 від 24 квітня 2024 року).

Розробники:

Професор кафедри, доц. Борщ В. І.

Асистент кафедри симуляційних медичних технологій Белозерцева-Баранова Ю. Є.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту охорони здоров'я
Протокол № 1 від 26.08.2024 р.

Завідувач кафедри

Олена РУДІНСЬКА

Погоджено із гарантом ОПП

Євген ОПРЯ

Схвалено предметною цикловою методичною комісією з гуманітарних дисциплін
ОНМедУ

Протокол № 1 від 27.08.2024 р.

Голова предметної циклової методичної комісії з гуманітарних дисциплін ОНМедУ

(підпис)

Володимир ХАНЖИ

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____

Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____

Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1. Опис навчальної дисципліни:

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Загальна кількість: Кредитів: 4 Годин: 120 Змістових модулів: немає	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» Спеціальність 053 «Психологія» Рівень вищої освіти другий (магістерський)	Денна, заочна форма навчання
		Обов'язкова дисципліна
		Рік підготовки: 1
		Семестр: I
		Лекції (20 год. – денне, 6 год. - заочне)
		Семінарські (0 год.)
		Практичні (24 год. – денне, 10 год. - заочне)
		Лабораторні (0 год.)
		Самостійна робота (76 год. – денне, 104 год. - заочне)
		у т.ч. індивідуальні завдання (0 год.)
		Форма підсумкового контролю – залік

2. Мета та завдання навчальної дисципліни, компетентності, програмні результати навчання

Мета: формування системи теоретичних знань і практичних навичок з питань управління персоналом, здійснення ефективної кадрової політики, набуття практичних вмінь і навичок використання інструментів управління персоналом, а також розкриття змісту і особливостей психологічних аспектів управлінської діяльності.

Завдання:

1. Отримання ґрунтовних знань щодо психології управлінського мислення, розуміння концептуальних засад управління персоналом.
2. Формування здатності до організації ефективної праці у мультифункціональних командах та ефективного використання людських ресурсів.
3. Формування вмінь та навичок у здобувачів щодо управління, організації і мотивації персоналу.
4. Формування здатності до ефективного впровадження і застосування методів HR-менеджменту.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

Інтегральної компетентності: Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері психології або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

Загальних (ЗК):

- ЗК 5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
- ЗК 6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
- ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
- ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
- ЗК 11 Здатність до самоосвіти та саморозвитку.

Спеціальних (СК):

- СК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.
- СК 9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

ПРН 8. Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації.

ПРН 9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

ПРН 11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.

Очікувані результати:

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

Знати:

- основні поняття управління персоналом та особливості психології управління;
- завдання та функції менеджера і HR-менеджера;
- принципи етичної мотивації і лідерства;
- ключові технології і інструменти набору, відбору, адаптації, організації, мотивації, персоналу.

Вміти:

- використовувати сучасні методи і технології управління персоналом;
- демонструвати «м'які навички», зокрема навички комунікації, взаємодії, лідерства, командної роботи у мультифункціональній команді;
- ідентифікувати причини професійного вигорання, стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;
- сприяти формуванню вмінь і навичок ефективного використання методів і засобів HR-менеджменту і психології управління для забезпечення успішного розв'язання керівниками різноманітних управлінських проблем;
- демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), поваги до різноманітності та міжкультурності.

У результаті вивчення дисципліни здобувач повинен ознайомитися з основами управління персоналом, лідерства та етичної мотивації.

3. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR –менеджера

Управління персоналом: поняття, сутність, задачі і функції в організації. Генезис професійної культури HR-менеджменту. Основні поняття управління персоналом: робоча сила, трудові ресурси, людські ресурси, людський капітал, персонал, кадри.

Формування системи управління персоналом в організації. Базові принципи ефективного управління персоналом.

Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом

Формування системи управління персоналом в організації. Раціональна організація роботи з управління персоналом.

Адміністративні методи. Економічні методи. Соціально-психологічні методи.

Організація набору та відбору персоналу. Джерела та методи пошуку персоналу. Процедура відбору персоналу. Психологічні аспекти інтерв'ювання та проведення співбесіди.

Адаптація новоприйнятого працівника, як функція HR-менеджменту. Психологічні аспекти процесу адаптації.

Управління процесом вивільнення персоналу. Психологічні аспекти процесу вивільнення персоналу.

Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу

Поняття мотивації персоналу. Сучасні теорії мотивації персоналу.

Поняття стимулювання персоналу. Види та форми стимулювання.

Психологічні аспекти реалізації функції мотивації та стимулювання персоналу.

Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі

Управління персоналом як соціальна система. Формування колективу в організації. Корпоративна культура.

Згуртованість і соціальний розвиток колективу. Соціальне партнерство в організації. Соціально-психологічний клімат.

Емоційний інтелект.

Тема 5. Лідерство

Сутність лідерства і його основні типи. Ефективне лідерство: критерії та принципи. Структура лідерства та теорії його походження. Чинники, які сприяють формуванню лідера. Емоційний інтелект як основа лідерства.

Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування

Сутність конфлікту та його структура. Види конфліктів та причини їх виникнення. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Конфліктогени та їх класифікація.

Процес управління конфліктами. Методи та форми управління конфліктами. Профілактика конфліктів.

Міжособистісне спілкування: критерії, види, рівні, функції. Характеристики стилю спілкування. Особливості побудови ефективних комунікацій в охороні здоров'я.

4. Структура навчальної дисципліни**Денна форма навчання**

Назви тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		лекції	семінари	практичні	лабораторні	СРС
Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR -менеджера	20	2		4		14
Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом	20	4		4		12
Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу	20	4		4		12
Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі	20	4		4		12
Тема 5. Лідерство	20	2		4		14
Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування	20	4		4		12
Усього годин	120	20		24		76

Заочна форма навчання

Назви тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		лекції	семінари	практичні	лабораторні	СРС
Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR - менеджера	20	2		-		18
Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом	20	2		2		16
Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу	20	-		2		18
Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі	20	-		2		18
Тема 5. Лідерство	20	2		2		16
Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування	20	-		2		18
Усього годин	120	6		10		104

5. Теми лекційних / семінарських / практичних / лабораторних занять

5.1. Теми лекційних занять

№	Назва теми	Кіл-ть годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR - менеджера	2	2
2.	Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом	4	2
3.	Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу	4	-
4.	Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі	4	-
5.	Тема 5. Лідерство	2	2
6.	Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування	4	-
Разом		20	20

5.2. Теми семінарських занять

Семінарські заняття не передбачені

5.3. Теми практичних занять

№	Назва теми	Кіл-ть годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR - менеджера	4	-
2.	Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом	4	2
3.	Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу	4	2
4.	Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі	4	2
5.	Тема 5. Лідерство	4	2
6.	Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування	4	2
Разом		24	10

5.4. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачені.

6. Самостійна робота здобувача вищої освіти

№	Назва теми	Кіл-ть годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Тема 1. HR-менеджмент і ключові функції та завдання HR - менеджера	14	18
2.	Тема 2. Система роботи з персоналом. Сучасні методи і технології управління персоналом	12	16
3.	Тема 3. Система мотивації та стимулювання персоналу	12	18
4.	Тема 4. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі	12	18
5.	Тема 5. Лідерство	14	16
6.	Тема 6. Менеджмент конфліктів, асертивність. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування	12	18
Разом		76	104

7. Методи навчання

Лекційні заняття:

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

Практичні заняття:

- наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації);
- практичні методи: виконання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань, рольові ігри

Самостійна робота:

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

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

Поточний контроль:

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

Підсумковий контроль: залік.

Оцінювання поточної навчальної діяльності на практичному занятті:

1. Оцінка теоретичних знань за темою заняття:
 - методи: оцінювання виконання тестових завдань за відповідною темою
 - максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.
2. Оцінка практичних навичок з теми заняття:
 - методи: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань за відповідною темою
 - максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.

Оцінка за одне заняття є середньоарифметичною за всіма складовими і може мати лише цілу величину (5, 4, 3, 2), яка округлюється за методом статистики.

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь у практичному занятті; наводить доцільні практичні приклади. 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 практичному занятті; висловлює власну думку з розв'язання практичних ситуацій. 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 в практичному занятті; показує пасивну роботу на практичних заняттях. 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 практичному занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

Підсумковий контроль: залік.

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

Здобувачі заочної форми навчання допускаються до участі в екзаменаційній сесії, якщо вони не мають заборгованості за попередній семестр і до початку екзаменаційної сесії виконали види робіт, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни (виконання індивідуального завдання).

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 одним десятковим знаком після коми.

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.

10. Методичне забезпечення

- Робоча програма навчальної дисципліни
- Силабус
- Методична розробка з навчальної дисципліни
- Мультимедійні презентації
- Ситуаційні завдання за темами дисципліни
- Тестові завдання за темами дисципліни

Навчально-методична література:

- Менеджмент та маркетинг в охороні здоров'я: електронний навчально-методичний посібник / В.І. Борщ, О.В. Рудінська, Н.Л. Кусик. Одеса: ОНМедУ, 2022. (укр. та англ. мовами)
- Рогачевський О.П., Опря Є.В, Белозерцева-Баранова Ю.Є, Єгоренко О.С Професійна комунікація. Протоколи спілкування «Лікар-Пацієнт». Навчальний посібник Одеса. Олді+ 2024. 149 с.

11. Питання для підготовки до підсумкового контролю

1. Концептуальні засади управління персоналом: сутність, мета, завдання, принципи
2. Основні поняття управління персоналом: робоча сила, трудові ресурси, людські ресурси, людський капітал, персонал, кадри
3. Базові принципи ефективного управління персоналом
4. Сучасні методи управління персоналом
5. Психологічні аспекти набору та відбору персоналу
6. Адаптація новоприйнятого працівника
7. Психологічні аспекти процесу вивільнення персоналу
8. Загальні проблеми психології управління персоналом
9. Поняття мотивації персоналу. Сучасні теорії мотивації
10. Поняття стимулювання персоналу. Види та форми стимулювання
11. Психологічні аспекти реалізації функції мотивації та стимулювання персоналу
12. Формування корпоративної етики та психологічного клімату у колективі
13. Згуртованість і соціальний розвиток колективу
14. Соціально-психологічний клімат
15. Емоційний інтелект
16. Сутність лідерства і його основні типи
17. Ефективне лідерство: критерії та принципи
18. Структура лідерства та теорії його походження
19. Чинники, які сприяють формуванню лідера
20. Менеджмент конфліктів
21. Проблеми ефективності міжособистісного спілкування
22. Особливості побудови ефективних комунікацій в охороні здоров'я
23. Сутність конфлікту та його структура. Види конфліктів та причини їх виникнення
24. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту
25. Конфліктогени та їх класифікація
26. Процес управління конфліктами
27. Методи та форми управління конфліктами
28. Профілактика конфліктів

12. Рекомендована література

Основна:

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 468 с. URL: https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/07/Upravl_personalom_Balabanova2011.pdf
2. Борщ В.І. Управління закладами охорони здоров'я. Херсон : Олді-плюс, 2020. 391 с.
3. Борщ В. І. Сучасна парадигма системи управління персоналом закладу охорони здоров'я. Проблеми системного підходу в економіці. 2019. Вип. 1 (1). С. 73-79. URL: http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/1_69_1_2019_ukr/11.pdf
4. Дяків О. П., Островерхов В. М. Управління персоналом : навчально-методичний посібник (видання друге, переробл. і доповнено). Тернопіль : THEU, 2018. 288 с. URL: [http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/33638/1/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%202018%20%D0%A3%D0%9F-%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%B0_1%20\(1\).pdf](http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/33638/1/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%202018%20%D0%A3%D0%9F-%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%BA%D0%B0_1%20(1).pdf)
5. Кукуленко-Лук'янець І. В. Психологія управління: навчально-методичний посібник. Черкаси: ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2012. 140 с. URL: https://eprints.cdu.edu.ua/220/1/%D0%9A%D1%83%D0%BA%D1%83%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE-%D0%9B%D1%83%D0%BA%D1%8F%D0%BD%D0%B5%D1%86_%D0%9F%D1%81

- [%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB %D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B22.pdf](#)
6. Менеджмент та маркетинг в охороні здоров'я: навчальний посібник / В.І. Борщ, О.В. Рудінська, Н.Л. Кусик. Херсон: Олді+, 2022. 264 с.
 7. Основи менеджменту та маркетингу в медицині: навчальний посібник / В.Г. Шутурмінський, Н.Л. Кусик, О.В. Рудінська. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. 176 с.
 8. Психологія управління: практичний посібник / О. Г. Угрин. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 164 с. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/448/1/%D0%A3%D0%B3%D1%80%D0%B8%D0%BD%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>
 9. Рогачевський О.П, Опря Є.В, Белозерцева-Баранова Ю.Є, Єгоренко О.С Професійна комунікація. Протоколи спілкування «Лікар-Пацієнт». Навчальний посібник Одеса. Олді+ 2024. 149 с.
 10. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямулич, О. В. Потьомкіна, О. В. Середа; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с. URL: <https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2021-03/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA%202018.pdf>
 11. Хомаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 664 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Khodakivskyi_Yevhen/Psykholohiia_upravlinnia.pdf
 12. McWilliams, N. (2011). *Psychoanalytic diagnosis: Understanding personality structure in the clinical process* (2nd ed.). Guilford Press.
 13. Silverman, J., & Kinnersley, P. (2010). Doctors' non-verbal behaviour in consultations: look at the patient before you look at the computer. *The British journal of general practice: the journal of the Royal College of General Practitioners*, 60(571), 76–78. <https://doi.org/10.3399/bjgp10X482293>
 14. Suchman A, Sluyter D, and Williamson, P. (2011) *Leading Change in Healthcare: transforming organizations using complexity, positive psychology and Relationshipcentered Care*. Oxford, UK: Radcliffe Publishing;
 15. Puntis M. (2006). Skills for Communicating with Patients (2nd edn). *Annals of The Royal College of Surgeons of England*, 88(1), 85–86. <https://doi.org/10.1308/003588406X83159c>

Додаткова:

1. Менеджмент і лідерство в медсестринстві: підручник (ВНЗ I—IV р. а.) / В. І. Шатило, В. А. Копетчук, С. В. Гордійчук та ін.; за ред. В. І. Шатила. 2013. 304 с.
2. Навчальний посібник: Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Управління персоналом» [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка», спеціалізації «Управління персоналом та економіка праці» / Л.С. Борданова, В.Е. Мельничук, Н.В. Рощина Н.В. Семенченко; КПІ ім. Ігоря Сікорського.. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 103 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/d57e2f09-485a-431e-ab09-d81656dd8fd9/content>
3. Павленко Т. М. (2018). Розлади особистості: еволюція поглядів і сучасна концептуалізація. *Журнал Нейронews Психоневрологія та нейропсихіатрія* 4-5 (97). С. 36-39. URL: <https://neuronews.com.ua/ua/archive/2018/4-5%2897%29/pages-36-39/rozladi->

osobistosti-evolyuciya-poglyadiv-i-suchasna-konceptualizaciya#gsc.tab=0

4. Asanova A., & Khaustova O. (2018). Typical difficult situations in doctor-patient interactions. Psychosomatic Medicine and General Practice, 3(3), e0303125. <https://doi.org/10.26766/pmgp.v3i3.125>

13. Електронні інформаційні ресурси

1. Психологіс. Енциклопедія практичної психології. URL: <http://psychologis.com.ua/>
2. У психолога. URL: <https://upsihologa.com.ua/>
3. АІС "Я-ПСИХОЛОГ". URL: <https://xn----ftbomobdq1b9f.xn--j1amh/>
4. American psychological Association. URL: <https://www.apa.org/>
5. Management Psychology Group. URL: <https://www.managementpsychology.com/>
6. Institute of Management Psychology. URL: <https://managementpsychology.com.au/>
7. Journal of Managerial Psychology. URL: <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0268-3946>
8. Society of psychologists in leadership. URL: <https://www.psychleaders.org/>