



Силабус курсу

Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)

Ступінь вищої освіти – магістр
Спеціальності: 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма: «Менеджмент закладів охорони здоров'я»

Рік навчання: 1
Семестр: 1

Кількість кредитів: 4 Мова викладання: англійська

Керівник курсу



к.е.н., доц. кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу
Котис Наталія Володимирівна

Контактна інформація natakotys@gmail.com, +380979428055

Опис дисципліни

Навчальна дисципліна «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» сприятиме формуванню у слухачів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок застосування сучасних комунікативних технологій у сфері охорони здоров'я, налагодженню та веденню ділових комунікацій на ринку медичних послуг.

Навчальна дисципліна зорієнтована на отримання професійних здатностей: спілкуватись з представниками інших професійних груп різного рівня; демонструвати вміння спілкуватись іноземною мовою на професійну тематику; працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач; використовувати інформаційні та комунікаційні технології; володіти арсеналом ефективних комунікативних інструментів та методів ділових комунікацій; створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Структура курсу

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
4/2	Тема 1. Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного	Знати основну термінологію, визначати предмет, об'єкт, мету, види, форми та рівні комунікацій. Розуміти принципи та функції комунікацій. Знати основні елементи та етапи	Тести, дискусійне обговорення, практичні

	простору	комунікативного процесу. Вміти визначати канали, засоби та методи комунікації та комунікаційні бар'єри. Знати методи покращення ефективності комунікацій та комунікативного процесу.	завдання
4/2	Тема 2. Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг	Розуміти сутність та особливості комунікацій і комунікаційного простору в охороні здоров'я. Знати основні елементи та етапи комунікаційного процесу на медичному ринку. Обґрунтовувати види, форми, засоби та методи комунікації на медичному ринку. Демонструвати знання зарубіжного досвіду налагодження комунікацій у галузі охорони здоров'я	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання
4/2	Тема 3. Внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я	Знати цілі та завдання внутрішніх комунікативних систем, методи забезпечення міжособистісних та внутрішньоорганізаційних комунікацій, механізми побудови та управління внутрішніми комунікаціями. Розуміти необхідність планування внутрішніх комунікацій. Вміти регулювати інформаційні потоки та забезпечувати ефективний документообіг в медичних установах. Розуміти проблеми організації внутрішньоорганізаційних комунікацій та напрямки їх вирішення.	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання
4/2	Тема 4 Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я	Розуміти сутність, завдання та функції зовнішніх комунікацій медичних установ. Уміти забезпечувати контакти закладів охорони здоров'я з зовнішнім середовищем. Знати принципи та методи зовнішніх комунікацій закладу охорони здоров'я. Володіти навиками організації масової комунікації, рг- заходів.	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання
4/2	Тема 5. Комунікаційні технології на ринку медичних послуг.	Розуміти сутність, форми і види комунікативних технологій на ринку медичних послуг. Знати технології формування систем внутрішньоорганізаційних та зовнішніх комунікацій в закладах охорони здоров'я. Розуміти необхідність використання сучасних комунікаційно-інформаційних технологій закладами охорони здоров'я. Вміти будувати кризові комунікації та онлайн комунікації. Вміти планувати та проводити комунікаційні кампанії, розробляти комунікаційні стратегії для різних цільових аудиторій та планувати ресурси для забезпечення їх реалізації. Знати ключові показники ефективності та методи оцінки	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання

		комунікаційної стратегії. Обґрунтувати необхідність структурних підрозділів (фахівців з комунікацій), відповідальних за внутрішні та зовнішні комунікації ЗОЗ.	
4/2	Тема 6. Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я	Знати сутність та особливості ведення ділової комунікації та її цілі на ринку медичних послуг. Володіти навиками усного та письмового ділового спілкування. Знати прийоми та техніку, що використовуються для успішного ділового спілкування на ринку медичних послуг. Засвоїти сучасні форми ділових комунікацій і тенденції у розвитку комунікаційних технологій в охороні здоров'я. Знати критерії оцінки ефективності ділових комунікацій на ринку медичних послуг та фактори і напрямки підвищення їх ефективності.	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання
4/2	Тема 7. Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації	Знати джерела формування і напрямки розвитку комунікативної компетенції. Розуміти необхідність та основи культури ділової комунікації Демонструвати комунікативну майстерність та вміння емоційно-психологічного саморегулювання Вміти вирішувати конфлікти та протидіяти маніпуляціям в процесі ділової комунікації на ринку медичних послуг.	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання
2/1	Тема 8. Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я	Засвоїти принципи та особливості комунікації у міжнародних ділових відносинах на ринку медичних послуг. Розуміти культурні відмінності у міжнародному бізнесі та національні особливості ділового спілкування та ведення ділових переговорів.Знати форми та способи ділових комунікацій у міжнародному медичному бізнес середовищі. Знати та вміти усувати причини спотворення інформації та поганого зворотного зв'язку в міжкультурних ділових комунікаціях.	Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання

Літературні джерела

1. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Львів: Магнолія, 2017. 312 с.
2. Єсауленко В. Є контакт. 10 правил ефективної комунікації. URL: <https://nv.ua/ukr/style/blogs/est-kontakt-10-pravil-effektivnoy-kommunikacii-50046725.html>
3. Законодавство України з питань реформування галузі охорони здоров'я. URL: <http://gorprofmed.org/reformagaluzi.html>
4. Знаменська М. А., Слабкий Г. О. Концептуальна модель комунікацій в охороні здоров'я.

- Scientific Journal «ScienceRise». 2015. № 7/4(12). С. 59–62.
5. Знаменська М. А., Слабкий Г. О., Знаменська Т. К. Комунікації в охороні здоров'я : монографія. Київ. 2019. 194 с.
 6. Знаменська, М. А. Інформатизація закладів охорони здоров'я як основа ефективних комунікацій в системі охорони здоров'я. *Медична інформатика та інженерія*. 2015. № 2. С. 85–89
 7. Кожушко Л. Ф. Основи менеджменту і маркетингу: навч. посіб - Рівне : НУВГП, 2016. 291 с.
 8. Комунікації та соціальна мобілізація в інтересах здоров'я населення в рамках системи громадського здоров'я. методичні рекомендації / Г. О. Слабкий, В. В. Шафранський, І. С. Миронюк, В. В. Кручаниця– К., 2016. – 20 с.
 9. Комунікації у медицині. Сайт Zdorovi.agency. URL: <https://zdorovi.agency/communications-in-healthcare>
 10. Котис Н., Мацик О. Інноваційні підходи до організації комунікацій на ринку медичних послуг. *Інноваційна економіка*. 2022. №1 (90). С. 67-73
 11. Менеджмент організацій і адміністрування: теорія та практика : колект. монографія / Березянюк Т. В. та ін. ; за ред. проф. Н. С. Скопенко, проф. О. І. Драган ; Нац. ун-т харч. технологій. Київ : Кафедра, 2020. 403 с.
 12. Мошек Г.Є. Менеджмент організації. Теорія та практика : навч. посіб. / Г. Є. Мошек, В. Л. Федоренко, А. С. Соломко ; за заг. ред. Мошека Г. Є. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Н.-д. центр судової експертизи з питань інтелектуал. власності. Київ : Ліра-К, 2020. 419 с
 13. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: <https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html>
 14. Палеха Ю., Мурейко Н., Оксіюк О. Документально-інформаційні комунікації: навч. посібник. К.: Видавництво Ліра-К, 2016. 386 с.
 15. Попова Т.В., Ліпкан В.А. Стратегічні комунікації : словник. Київ: ФОП О.С. Ліпкан, 2016. 416 с
 16. Прищак М. Д, Лесько О.І. Етика та психологія ділових відносин: навч. Посібник. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.
 17. Публічний дискурс : навч. посіб. / уклад. : С. А. Бронікова, Т. Д. Єгорова, Р. І. Ленда та ін. ; за ред. І. М. Плотницької, Р. І. Ленди ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ : НАДУ, 2018. – 156 с
 18. Страпчук С.І., Миколенко О.П., Попова І.А., Пустова В.В. Менеджмент: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Львів: Видавництво «Новий Світ .2000», 2020. 356 с.
 19. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навч.посібн. За ред.. Балашова А.М., Мошека Г.Є. К.Алерта.2018. 620 с.
 20. Теоретичний базис інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я / Рудниченко Є.М. та ін. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. № 5. С. 179–183.
 21. Ульяновченко О.В. Менеджмент організації : навч. посібник . Х.: Харк. нац. аграр. ун-т. Х.: ХНАУ, 2017. 267 с.
 22. Устимчук О. В. Сучасні тенденції реалізації та розвитку комунікації в Українській моделі державного управління галуззю охорони здоров'я. Державне управління та місцеве самоврядування. 2020. Вип. 2(45). С. 213–219.
 23. Холод О.М. Комунікаційні технології підручник. Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
 24. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. №1. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1109>.
 25. Шафранський В. В., Слабкий Г.О. Використання комунікацій в системі громадського здоров'я. Сучасні медичні технології. 2016. № 1. С. 92–94
 26. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.

27. Balas, E.A., F. Jaffrey, G.J. Kuperman, S.A. Boren, G.D. Brown, F. Pinciroli, and J.A. Mitchell. 1997. Electronic communication with patients. Evaluation of distance medicine technology. Journal of the American Medical Association 278:152-159.
28. Gavin Kennedy. Everything is Negotiable. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp 3
29. George H. Ross. Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.
30. Michael H. Mescon. Management. In: Michael H. Mescon, Michael Albert, Franklin Khedouri. Harper & Row., 1988. pp: 777.
31. Walker J, Pan E, Johnston D, Adler-Milstein J, Bates D, Middleton B. The value of health care information exchange and interoperability. Health Affairs (Millwood). 2005 Jan;19:10–18
32. Zolnierек, KB, Dimatteo, MR. Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. Med Care 2009; 47: 826–834

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу/

Оцінювання

Підсумкова оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30 %	40 %	30 %
1. Опитування під час занять (Тема 1-4 по 10 балів) = 40 балів. 2. Письмова робота = 60 балів	1. Опитування під час занять (Тема 5-8 по 10 балів) = 40 балів. 2. Письмова (контрольна) робота = 60 балів.	1. Активна участь у тренінгах, презентації та самопрезентації = 20 балів. 2. Написання КПІЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів. 3. Захист КПІЗ = 30 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом