

Силабус курсу

Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)

Ступінь вищої освіти – магістр

Галузь знань 07 Управління та адміністрування

Спеціальність - 073 Менеджмент

Освітньо-професійна програма - Менеджмент закладів охорони здоров'я

Рік навчання: 1

Семестр:1

Кількість кредитів: 4 Мова викладання: англійська

Керівник курсу

Старший викладач кафедри міжнародних економіки, маркетингу та менеджменту ІФННІМ ЗУНУ
Крицак Оксана Олексіївна

Контактна інформація

oksana.krytsak@gmail.com, +380503737482

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 спілкуватися 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./практ.заняття | Тема | Результати навчання | Завдання |
|--|--|---|--|
| Змістовий модуль 1. Концептуальні засади комунікацій на ринку медичних послуг | | | |
| 2/4 | Тема 1. Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору | Знати основну термінологію, визначати предмет, об'єкт, мету, види, форми та рівні комунікацій. Розуміти | Тести, дискусійне обговорення, практичні |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 2/4 | Тема 2. Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг | принципи та функції комунікацій. Знати основні елементи та етапи комунікативного процесу. | завдання, участь в тренінгах |
| 2/4 | Тема 3. Внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я | Вміти визначати канали, засоби та методи комунікації та комунікаційні бар'єри. Знати методи покращення ефективності комунікацій та комунікативного процесу. | Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання |
| 2/4 | Тема 4. Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я | | |
| Змістовий модуль 2. Технології ділових комунікацій на ринку медичних послуг | | | |
| 2/4 | Тема 5. Комунікаційні технології на ринку медичних послуг. | 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 |
| 2/4 | Тема 6. Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я | Розуміти сутність, форми і види комунікативних технологій на ринку медичних послуг. Знати технології формування систем внутрішньоорганізаційних та зовнішніх комунікацій в | Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання, участь в |
| 2/4 | Тема 7. Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації | | |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| 1/2 | Тема 8. Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я | зкладах охорони здоров'я. Розуміти необхідність використання сучасних комунікаційно -інформаційних технологій закладами охорони здоров'я. Вміти будувати кризові комунікацій 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 комунікаційної стратегії. Обґрунтовувати необхідність структурних підрозділів (фахівців з комунікацій), відповідальних за внутрішні та зовнішні комунікації ЗОЗ. | тренінгах Тести, дискусійне обговорення, кейси, практичні завдання, представлення рефератів |
|-----|--|---|--|

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів 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 он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» визначається як середньозважена величина, в залежності від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

| Модуль 1 | | Модуль 2 | | Модуль 3 | Модуль 4 |
|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------|-------------------|
| 20% | 20% | 20% | 20% | 5% | 15% |
| Поточне оцінювання | Модульний контроль 1 | Поточне оцінювання | Модульний контроль 2 | Тренінг | Самостійна робота |

| | | | | | |
|---|------------------------------|--|------------------------------|--|-------------------|
| Середнє арифметичне від отриманих оцінок під час практичних занять 1-8 по темах 1-4 не рідше одного разу на 2 практичні заняття | Контрольна робота (теми 1-4) | Середнє арифметичне від отриманих оцінок під час практичних занять 9-15 по темах 5-8 не рідше одного разу на 2 практичні заняття | Контрольна робота (теми 5-8) | Оцінка визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих за відповідні завдання під час тренінгу | Оцінка за реферат |
|---|------------------------------|--|------------------------------|--|-------------------|

Шкала оцінювання:

| За шкалою Університет у | За національною шкалою | За шкалою ECTS |
|-------------------------|------------------------|--|
| 90-100 | відмінно | A (відмінно) |
| 85-89 | добре | B (дуже добре) |
| 75-84 | | C (добре) |
| 65-74 | задовільно | D (задовільно) |
| 60-64 | | E (достатньо) |
| 35-59 | незадовільно | FX (незадовільно з можливістю повторного складання) |
| 1-34 | | F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом) |

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 прозоріння. 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.Й. 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-комуникативного 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.nayka.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. Zolnierok, KB, Dimatteo, MR. Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. *MedCare* 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. Усне опитування (4 теми по 10 балів = 40 балів) 2. Письмова робота = 60 балів | 1. Усне опитування (4 теми по 10 балів = 40 балів) 2. Письмова робота = 40 балів 3. Індивідуальні презентації (самостійна роб) = 20 балів | 1. Написання та захист завдання до тренінгу = 100 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 |

