

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. декана факультету економіки та управління

Андрій КОЦУР

« 31 » 08 2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 2023 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 08 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

з дисципліни

**«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

**Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год)	Практ. (год)	ІРС (год)	Тренінг, КПЗ (год)	СРС (год)	Разом (год.)	Залік (семестр)
Денна	1	1	30	15	5	4	96	150	1
Заочна	1	1,2	8	4	-	-	138	150	2

31.08.2023  
*[Signature]*

Тернопіль – 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів на другому (магістерському) рівні вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент», затвердженою Вченою радою ЗУНУ (протокол №9 від 15.06.2022 р.)

Робочу програму склала канд. екон. наук., доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу Наталія КОТИС

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу, протокол №1 від 29.08.2023 р.

Завідувач кафедри  
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 073 «Менеджмент», протокол №1 від 31.08.2023 р.

Голова групи забезпечення спеціальності  
д-р екон. наук, професор



Михайло ШКІЛЬНЯК

Гарант ОПІ  
д-р екон. наук, професор



Тетяна ЖЕЛЮК

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»

## 1. Опис дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)»

Дисципліна – «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»	<b>Статус дисципліни</b> Обов'язкова циклу загальної підготовки <b>Мова навчання</b> англійська
Кількість залікових модулів – 5	Спеціальність: 073 «Менеджмент»	Рік підготовки: <i>Денна - 1</i> <i>Заочна - 1</i> Семестр: <i>Денна - 1</i> <i>Заочна – 1, 2</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти - Магістр	Лекції: <i>Денна – 30 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна - 15</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: <i>Денна - 96</i> Тренінг, КППЗ – 4 год., <i>Заочна – 138 год.</i> Індивідуальна робота: <i>Денна - 5 год.</i>
Тижневих годин: - 10, з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю - залік

## 2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»

### 2.1. Мета вивчення 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.

### 2.2. Завдання вивчення дисципліни

У результаті вивчення дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- основні теоретичні концепції комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору;
- особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг;
- принципи формування внутрішньоорганізаційних комунікацій в закладах охорони здоров'я;
- засади організації комунікацій закладів охорони здоров'я з зовнішнім середовищем;
- особливості використання комунікативних технологій на ринку медичних послуг;
- технології створення комунікативних ефектів на ринку медичних послуг;
- форми та техніку ділової комунікації в сфері охорони здоров'я;
- джерела формування і напрямки розвитку комунікативної компетенції та основи культури ділової комунікації;
- особливості організації міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я;

уміти:

- відтворювати на професійному рівні системні знання сучасної концепції комунікації;
- володіти арсеналом ефективних сучасних комунікативних інструментів та методів комунікацій;
- здійснювати професійну ділову комунікацію на різних рівнях відповідно до вимог моралі, культури та професійної етики;
- формувати внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я;
- планувати та організовувати комунікаційні заклади охорони здоров'я з зовнішнім середовищем;
- використовувати сучасні комунікаційні технології для висвітлення діяльності закладу охорони здоров'я та його позиціонування на ринку медичних послуг;
- визначати та вирішувати проблеми комунікаційного процесу на ринку медичних послуг;
- вести ділові комунікації у міжнародному ринку медичних послуг.

### **2.3 Найменування та опис компетенцій, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни**

Компетентності, формування яких забезпечує вивчення дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)»:

- ЗК1. - здатність проведення досліджень на відповідному рівні;
- ЗК2. - здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- ЗК3. - навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- ЗК6. - здатність генерувати нові ідеї (креативність);
- ЗК7. - здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- СК5. - здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

#### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни**

Передумовами вивчення дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» є засвоєння знань за програмою вступного фахового випробування за спеціальністю та цілеспрямована робота над вивченням спеціальної літератури.

#### **2.5 Результати навчання**

Програмні результати навчання, здобуті під час вивчення дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)», дозволяють студентам в процесі професійної реалізації:

ПРН 9. - вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами;

ПРН10. - демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;

ПРН11. - забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу;

ПРН 15. - використовувати новітні підходи та приймати ефективні рішення щодо конкурентного позиціонування закладу охорони здоров'я на ринку медичних послуг.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»**

#### **Змістовний модуль 1. Концептуальні засади комунікацій на ринку медичних послуг.**

**Тема 1. Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору.**

Поняття, предмет, об'єкт та сутність комунікації. Мета, завдання та функції комунікації. Види, форми, рівні комунікацій. Класифікація комунікацій. Канали, засоби та методи комунікації. Комунікаційні мережі. Комунікаційний процес як обмін інформацією. Поняття, основні елементи та етапи комунікаційного процесу. Складові сучасної моделі комунікаційного процесу. Інформаційний та комунікативний простір. Комунікаційна діяльність. Перешкоди в комунікаціях: види, причини їх виникнення та способи усунення. Ключові елементи ефективності комунікацій. Методи покращення комунікаційного процесу.

Література: [8; 12; 13; 14; 16; 21; 22; 24; 26; 29; 34]

## **Тема 2. Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг.**

Сутність та особливості комунікацій в медичній сфері. Комунікативний простір в охороні здоров'я та його об'єкти та основні суб'єкти. Комунікативні зв'язки в сфері охорони здоров'я. Комунікаційний процес на ринку медичних послуг: основні елементи, етапи. Види, форми та методи комунікації у діяльності суб'єктів медичного ринку. Нормативно-правове підґрунтя організації комунікацій закладами охорони здоров'я. Соціальний аспект комунікацій в охороні здоров'я. Організація та управління комунікаціями в медичній сфері. Комунікативна політика в охороні здоров'я. Особливості перешкод для ефективних комунікацій на ринку медичних послуг. Необхідність використання сучасних комунікаційно-інформаційних технологій закладами охорони здоров'я..

Література: [3; 4; 5; 10; 11; 17; 23; 25; 28; 36; 37]

## **Тема 3. Внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я.**

Сутність, структура та особливості побудови внутрішньої комунікації в закладах охорони здоров'я. Процес внутрішньої комунікації. Види, форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в медичній установі (прийом працівників, співбесіда, зустріч, консультація, круглий стіл, семінар; консилиум, засідання, нарада, загальні збори, урочиста подія, зворотний зв'язок тощо). Міжособистісні комунікації. Основні принципи спілкування між начальником та підлеглими, між колегами. Комунікативна професіограма медичного працівника. Інформація та вимоги до неї, інформаційні потоки в закладах охорони здоров'я. Організація та ведення документообігу в медичних установах. Планування внутрішньої комунікації. Проблеми організації внутрішньоорганізаційних комунікацій. Забезпечення ефективності внутрішніх комунікацій в закладі охорони здоров'я. Комунікативна культура та етика спілкування.

Література: [4; 5; 6; 8; 10; 12; 15; 22; 36]

## **Тема 4. Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я.**

Цілі та завдання зовнішніх комунікацій медичних установ. Принципи забезпечення комунікативної взаємодії на ринку медичних послуг. Механізми забезпечення контактів закладів охорони здоров'я з зовнішнім середовищем. Забезпечення зворотнього зв'язку. Вхідна та вихідна кореспонденція. Стратегія і тактика PR-діяльності у медичній сфері Організація масової комунікації. Комунікації із засобами масової інформації, публічні заходи. Методи зовнішніх комунікацій закладу охорони здоров'я: публікації, виступи у ЗМІ; сюжети в теле- і радіоновинах; інтерв'ю, прями ефіри, брифінги, прес-конференції; прес-тури; розробка сайту медичного закладу з посиланнями на МОЗ, eHealth та пацієнтських організацій; використання соціальних мереж; проведення тематичних круглих столів, зустрічей з громадськістю, громадськими організаціями, зацікавленими групами та партнерами, залучення професійних асоціацій; проведення днів відкритих дверей та ярмарок здоров'я; організація спеціальних телефонних ліній; листівки, оголошення, інформаційні вісники, бюлетені, використання електронних розсилок. Оприлюднення результатів діяльності закладів охорони здоров'я, інформування, розміщення інформації на офіційних інтернетсайтах медичних установ, забезпечення наповнення тематичних сторінок (рубрик), переконання, залучення, просвіта, пояснення, роз'яснення, діалог, медіація, обговорення.

Література: [2; 4; 5; 9; 10; 11; 13; 14; 16; 19; 21; 22; 23; 25; 27; 31; 36]

## **Змістовий модуль 2. Технології ділових комунікацій на ринку медичних послуг**

### **Тема 5. Комунікаційні технології на ринку медичних послуг.**

Сутність, форми, види та роль комунікативних технологій на ринку медичних послуг. Технології формування систем внутрішньоорганізаційних та зовнішніх комунікації в закладах охорони здоров'я. Сутність моделювання комунікативних процесів. Сучасні комунікаційні технології в закладах охорони здоров'я. Побудова онлайн-комунікацій, комунікацій в соціальних мережах. Кризові комунікації в сфері охорони здоров'я. Комунікаційні стратегії в охороні здоров'я та стратегічні комунікації в медичних установах: мета, завдання, інструменти, методологія розробки та прийняття. Розробка комунікаційної стратегії закладу охорони здоров'я для різних цільових аудиторій. Процес реалізації комунікаційної стратегії. Ключові показники ефективності та методи оцінки комунікаційної стратегії. Комунікативні/інформаційні кампанії (етапи підготовки та проведення). Структурні підрозділи (фахівці з комунікацій), відповідальні за внутрішні та зовнішні комунікації. Основні функції комунікативних підрозділів. Місце комунікативного підрозділу в структурі закладу охорони здоров'я.



Література: [2; 5; 6; 10; 11; 16; 17; 23; 25; 26; 28; 30; 31; 34]

## **Тема 6. Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я.**

Особливості ділової комунікації. Офіційна ділова комунікація та її цілі на ринку медичних послуг. Діловий протокол: поняття «діловий протокол», історія протоколу. Типологія та канали зв'язку в діловій медичній комунікації. Усні та письмові ділові комунікації. Усне ділове спілкування та форми обговорення професійних проблем у сфері охорони здоров'я. Прийоми, що використовуються для успішного ділового спілкування. Способи, стратегії та стилі ведення ділової бесіди, переговорів, спору. Діалог та дискусія як форма ділової комунікації. Техніка проведення нарад, зборів, брифінгу, прес-конференції. Принципи підготовки ділових доповідей, громадських виступів, презентацій. Письмові комунікації та ділове листування на ринку медичних послуг. Документ як засіб письмової ділової комунікації: класифікації, правила укладання та функціонування. Службові та ділові документи. Композиційні особливості та стандарти службових та ділових документів (службова записка, заява, наказ, розпорядження, договір). Особливості укладання й функціонування документації в закладах охорони здоров'я. Норми ділового листування. Діловий лист. Резюме. Сучасні форми ділових комунікацій і тенденції у розвитку комунікаційних технологій. Вирішення конфліктів та методи протидії маніпуляціям в процесі комунікації. Боротьба з спотворенням інформації та бар'єрами в процесі ділової комунікації. Критерії оцінки ефективності ділових комунікацій на ринку медичних послуг та фактори і напрямки підвищення їх ефективності.

Література: [2; 7; 8; 10; 11; 15; 24; 26; 29; 32; 33]

## **Тема 7. Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації**

Поняття та зміст комунікативної ситуації (комунікативні установки; залученість партнерів у систему комунікативної взаємодії; емоційні оцінки форм спілкування). Комунікативна майстерність особистості. Фази та навички емоційно-психологічного саморегулювання та їх вплив на характер спілкування. Перцептивні та експресивні навички. Комунікативна культура та комунікативний потенціал особистості. Джерела формування комунікативної компетенції: соціонормативний досвід загальної культури; знання мов спілкування, які використовуються загальною культурою; досвід міжособистісного спілкування у повсякденній та професійній (медичній) сфері. Коммуникативна професіограма медичного працівника. Гендерні аспекти спілкування. Вирішення конфліктів та методи протидії маніпуляціям. Причини конфлікту. Культура та етика ділового спілкування. Моральна та культурна обумовленість спілкування. Етичні цінності спілкування. Моральне



регулювання в діловому спілкуванні. Проблема етичного вибору в ділових відносинах у сфері охорони здоров'я.

Література: [1; 2; 7; 10; 18; 26; 32; 33; 37]

### **Тема 8. Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я.**

Особливості комунікації у міжнародних ділових відносинах на ринку медичних послуг. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі. Форми та способи ділових комунікацій у міжнародному бізнесі. Особливості міжнародного переговорного процесу в галузі медицини. Культурно обумовлені стилі ведення ділових переговорів. Національні особливості ділового спілкування, мовні характеристики та національна культурна специфіка. Основні причини спотворення інформації та поганого зворотного зв'язку в міжкультурних комунікаціях. Неадекватність перекладу.

Література: [1; 10; 14; 22; 26; 32; 36]

## **4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»**

### **Денна форма навчання**

	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<b>Змістовий модуль 1. Концептуальні засади комунікацій на ринку медичних послуг</b>						
Тема 1. Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору	4	2	10	2		Тести, опитування, завдання
Тема 2. Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг	4	2	12			Тести, опитування, завдання
Тема 3. Внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я	4	2	12		1	Тести, опитування, завдання
Тема 4	4	2	12		1	Тести,

Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я						опитування, завдання
<b>Змістовий модуль 2. Технології ділових комунікацій на ринку медичних послуг</b>						
Тема 5. Комунікаційні технології на ринку медичних послуг.	4	2	12	2	1	Тести, опитування, завдання
Тема 6. Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я	4	2	12		1	Тести, опитування, завдання
Тема 7. Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації	4	2	12		1	Тести, опитування, завдання
Тема 8. Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я	2	1	10			Тести, опитування, завдання
<b>Всього</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	

### Заочна форма

	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Концептуальні засади комунікацій на ринку медичних послуг</b>			
Тема 1. Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору	1		16
Тема 2. Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг	1	1	20
Тема 3. Внутрішньоорганізаційні	1	0,5	16

комунікації в закладах охорони здоров'я			
Тема 4 Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я	1	0,5	16
<b>Змістовий модуль 2. Технології ділових комунікацій на ринку медичних послуг</b>			
Тема 5. Комунікаційні технології на ринку медичних послуг	1	1	20
Тема 6. Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я	1	1	18
Тема 7. Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації	1		16
Тема 8. Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я	1		16
<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>138</b>

## 5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

### Практичне заняття №1 (2 год.)

**Тема 1:** Теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору

**Мета:** Засвоїти теоретичні засади комунікації, комунікаційного процесу та комунікаційного простору

#### **Питання для обговорення:**

1. Поняття, предмет, об'єкт та сутність комунікації.
2. Мета, завдання та функції комунікації.
3. Види, форми, рівні комунікацій
4. Канали, засоби та методи комунікації.
5. Комунікаційні мережі.
6. Комунікаційний процес як обмін інформацією.
7. Поняття, основні елементи та етапи комунікаційного процесу.
8. Складові сучасної моделі комунікаційного процесу.
9. Інформаційний та комунікативний простір.
10. Комунікаційна діяльність.
11. Перешкоди в комунікаціях: види, причини їх виникнення та способи усунення.
12. Ключові елементи ефективності комунікацій.
13. Методи покращення комунікаційного процесу.

Література: [8; 12; 13; 14; 16; 21; 22; 24; 26; 29; 34]

### Практичне заняття №2 (2 год.)

**Тема 2.** Особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг

**Мета:** Засвоїти особливості комунікаційної діяльності на ринку медичних послуг.

**Питання для обговорення:**

1. Сутність та особливості комунікацій в медичній сфері.
2. Комунікативний простір в охороні здоров'я та його об'єкти та основні суб'єкти.
3. Комунікативні зв'язки в сфері охорони здоров'я.
4. Комунікаційний процес на ринку медичних послуг: основні елементи, етапи.
5. Види, форми та методи комунікації у діяльності суб'єктів медичного ринку.
6. Нормативно-правове підґрунтя організації комунікацій закладами охорони здоров'я.
7. Соціальний аспект комунікацій в охороні здоров'я.
8. Організація та управління комунікаціями в медичній сфері.
9. Комунікативна політика в охороні здоров'я.
10. Перешкоди для ефективних комунікацій на ринку медичних послуг.
11. Необхідність використання сучасних комунікаційно-інформаційних технологій закладами охорони здоров'я.
12. Зарубіжний досвід налагодження комунікацій у галузі охорони здоров'я.

Література: [3; 4; 5; 10; 11; 17; 23; 25; 28; 36; 37]

**Практичне заняття №3 (2 год.)**

**Тема 3.** Внутрішньоорганізаційні комунікації в закладах охорони здоров'я

**Мета:** Оволодіння методиками планування та організації внутрішніх комунікацій в закладах охорони здоров'я

**Питання для обговорення:**

1. Сутність, структура та особливості побудови внутрішньої комунікації в закладах охорони здоров'я.
2. Процес внутрішньої комунікації.
3. Види, форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в медичній установі.
4. Міжособистісні комунікації в закладі охорони здоров'я.
5. Коммуникативна професіограма медичного працівника.
6. Інформація та вимоги до неї, інформаційні потоки в закладах охорони здоров'я.
7. Організація та ведення документообігу в медичних установах.
8. Планування внутрішньої комунікації в закладах охорони здоров'я.
9. Проблеми організації внутрішньоорганізаційних комунікацій.

10. Забезпечення ефективності внутрішніх комунікацій в закладі охорони здоров'я.

11. Комунікативна культура в медичних установах.

Література: [4; 5; 6; 8; 10; 12; 15; 22; 36]

#### **Практичне заняття №4 (2 год.)**

**Тема 4.** Організація зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я

**Мета:** Оволодіння методиками організації ефективних зовнішніх комунікацій закладів охорони здоров'я

##### **Питання для обговорення:**

1. Цілі та завдання зовнішніх комунікацій медичних установ.
2. Принципи забезпечення комунікативної взаємодії на ринку медичних послуг.
3. Механізми забезпечення контактів та зворотнього зв'язку закладів охорони здоров'я з зовнішнім середовищем.
4. Вхідна та вихідна кореспонденція.
5. Стратегія і тактика PR-діяльності у медичній сфері.
6. Організація комунікації із засобами масової інформації, публічні заходи.
7. Методи зовнішніх комунікацій закладу охорони здоров'я: публікації, виступи у ЗМІ.
8. Оприлюднення результатів діяльності закладів охорони здоров'я, інформування.

Література: [2; 4; 5; 9; 10; 11; 13; 14; 16; 19; 21; 22; 23; 25; 27; 31; 36]

#### **Практичне заняття №5 (2 год.)**

**Тема 5.** Комунікаційні технології на ринку медичних послуг

**Мета:** Засвоїти сучасні комунікаційні технології на ринку медичних послуг

##### **Питання для обговорення:**

1. Сутність, форми, види та роль комунікативних технологій на ринку медичних послуг.
2. Технології формування систем внутрішньоорганізаційних та зовнішніх комунікацій в закладах охорони здоров'я.
3. Сутність моделювання комунікативних процесів.
4. Сучасні комунікаційні технології в закладах охорони здоров'я.
5. Побудова онлайн-комунікацій, комунікацій в соціальних мережах.
6. Кризові комунікації в сфері охорони здоров'я.
7. Комунікаційні стратегії в охороні здоров'я та стратегічні комунікації в медичних установах.
8. Розробка комунікаційної стратегії закладу охорони здоров'я для різних цільових аудиторій.
9. Процес реалізації комунікаційної стратегії.

10. Ключові показники ефективності та методи оцінки комунікаційної стратегії.
11. Комунікативні/інформаційні кампанії (етапи підготовки та проведення).
12. Структурні підрозділи (фахівці з комунікацій), відповідальні за внутрішні та зовнішні комунікації.
13. Основні функції комунікативних підрозділів.
14. Місце комунікативного підрозділу в структурі закладу охорони здоров'я.

Література: [2; 5; 6; 10; 11; 16; 17; 23; 25; 26; 28; 30; 31; 34]

### **Практичне заняття №6 (2 год.)**

**Тема 6.** Форми та техніка ділової комунікації в сфері охорони здоров'я

**Мета:** Засвоїти форми та оволодіти технікою ділової комунікації в сфері охорони здоров'я

#### **Питання для обговорення:**

1. Особливості ділової комунікації.
2. Офіційна ділова комунікація та її цілі на ринку медичних послуг.
3. Діловий протокол: поняття
4. . Типологія та канали зв'язку в діловій медичній комунікації.
5. Усні та письмові ділові комунікації.
6. Усне ділове спілкування та форми обговорення професійних проблем у сфері охорони здоров'я.
7. Способи, стратегії та стилі ведення успішного ділового спілкування.
8. Техніка ведення ділової бесіди, переговорів, дискусії.
9. Техніка проведення нарад, зборів, круглих столів, брифінгів, прес-конференцій, прес-турів.
10. Принципи підготовки ділових доповідей, громадських виступів, презентацій.
11. Письмові комунікації та ділове листування на ринку медичних послуг.
12. Документ як засіб письмової ділової комунікації. Особливості укладання й функціонування документації в закладах охорони здоров'я.
13. Службові та ділові документи їх композиційні особливості та стандарти службових та ділових документів.
14. Норми ділового листування. Діловий лист.
15. Резюме.
16. Сучасні форми ділових комунікацій і тенденції у розвитку комунікаційних технологій.
17. Вирішення конфліктів та методи протидії маніпуляціям в процесі ділової комунікації.

18.Боротьба з спотворенням інформації та бар'єрами в процесі ділової комунікації.

19.Критерії оцінки ефективності ділових комунікацій на ринку медичних послуг та фактори і напрямки підвищення їх ефективності.

Література: [2; 7; 8; 10; 11; 15; 24; 26; 29; 32; 33]

### **Практичне заняття №7 (2 год.)**

**Тема 7.** Комунікативна компетентність та культура ділової комунікації

**Мета:** Засвоїти підходи до формування комунікативної компетентності та культури ділової комунікації

#### **Питання для обговорення:**

1. Поняття та зміст комунікативної ситуації.
2. Комунікативна майстерність особистості.
3. Фази та навички емоційно-психологічного саморегулювання та їх вплив на характер спілкування.
4. Перцептивні та експресивні навички.
5. Комунікативна культура та комунікативний потенціал особистості.
6. Джерела формування комунікативної компетенції.
7. Гендерні аспекти ділового спілкування.
8. Вирішення конфліктів, запобігання стресам та методи протидії маніпуляціям в процесі ділової комунікації.
9. Культура та етика ділового спілкування.
- 10.Проблеми моралі та етичного вибору в ділових відносинах у сфері охорони здоров'я.

Література: [1; 2; 7; 10; 18; 26; 32; 33; 37]

### **Практичне заняття №8 (1 год.)**

**Тема 8.** Особливості міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я

**Мета:** Засвоїти особливості та оволодіти методиками ведення міжнародних ділових комунікацій в охороні здоров'я

#### **Питання для обговорення:**

1. Особливості комунікації у міжнародних ділових відносинах на ринку медичних послуг.
2. Культурні відмінності у міжнародному бізнесі.
3. Форми та способи ділових комунікацій у міжнародному бізнесі.
4. Особливості міжнародного переговорного процесу в галузі медицини.
5. Культурно обумовлені стилі ведення ділових переговорів.
6. Національні особливості ділового спілкування, мовні характеристики та національна культурна специфіка.
7. Основні причини спотворення інформації та поганого зворотного зв'язку в міжкультурних комунікаціях.

Література: [1; 10; 14; 22; 26; 32; 36]



## **6. КОМПЛЕКСНЕ ПРАКТИЧНЕ ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»**

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) із дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» є завершальною стадією теоретичної та практичної роботи з дисципліни, виконується на основі знань, умінь і навичок, отриманих у процесі лекційних та практичних занять і охоплює зміст навчальної дисципліни загалом.

Комплексне практичне індивідуальне завдання (КПЗ) покликане підвищити якість підготовки фахівців і практичну спрямованість навчання та посилити роль самостійної роботи студента, яка є основним засобом засвоєння студентом матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять без участі викладача.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» виконується самостійно кожним студентом (за обраним закладом охорони здоров'я) і охоплює усі основні теми дисципліни. Виконання КПЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту. КПЗ оцінюється за 100-бальною шкалою .

Метою комплексного практичного індивідуального завдання (КПЗ) є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» та розвиток навичок самостійної роботи.

Головна вимога до написання комплексного практичного індивідуального завдання – це самостійність, особиста ініціативність, обґрунтованість, використання інноваційних технологій при розрахунках, підготовці та оформленні роботи.

Етапи виконання КПЗ (планування проведення комунікативної кампанії закладу охорони здоров'я)

Етап 1.

1.1. Визначити напрям та проблему комунікативної кампанії.

1.2. Провести аналіз вихідної ситуації.

1.3. Вивчити громадську думку в обраній сфері дослідження.

1.4. Встановити можливі цільові аудиторії та їх ставлення до обраної проблеми.

1.5. Провести моніторинг ЗМІ з визначеної теми дослідження.

1.6. Скласти інформаційну(інформаційно-аналітичну) довідку про стан обраної тематичної проблеми

Етап 2. Підготувати концепцію комунікативної кампанії.

Етап 3.

3.1. Проаналізувати компоненти внутрішньої складової комунікативної кампанії, визначити та надати коротку характеристику її складових частин.

3.2. Проаналізувати компоненти зовнішньої складової комунікативної кампанії, визначити та надати коротку характеристику її складових частин.

Етап 4

4.1. Скласти детальний план дій та заходів у часових та ресурсних термінах реалізації.

4.2. Скласти попередній бюджет комунікативної кампанії.

4.3. Обрати параметри та показники, за якими буде проведено оцінку ефективності комунікаційної-кампанії

## 6. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

№ п/п	Тематика та зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1	Підготовка менеджерів закладів охорони здоров'я до ділової комунікативної взаємодії.	8	12
2	Встановлення контакту та забезпечення ефективних комунікацій з об'єктами професійного інтересу.	8	12
3	Сучасні дистанційні методи зв'язку для організації комунікацій на ринку медичних послуг.	12	14
4	Новітні інформаційно-комунікаційні технології в сфері охорони здоров'я.	8	12
5	Інформаційно-комунікаційна діяльність сучасного менеджера.	8	12
6	Роль комунікативної культури у професійній діяльності менеджера закладу охорони здоров'я.	8	12
7	Розвиток комунікативних умінь менеджерів закладів охорони здоров'я.	8	12
8	Стратегія і тактика ведення ділових переговорів на ринку медичних послуг.	8	12
9	Нетворкінг: поняття та особливості застосування на ринку медичних послуг	12	16
10	Стреси і стресостійкість у ділових комунікаціях на ринку медичних послуг	8	12
11	Процес комунікацій і ефективність управління.	8	12
<b>Разом</b>		<b>96</b>	<b>138</b>

## 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ НА РИНКУ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ (ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ)»

Тренінг з дисципліни «Менеджмент організації» проводиться у навчальному процесі підготовки магістрів з метою вироблення практичних навичок роботи у команді, розвитку здатності прогнозувати поведінку інших учасників та освоєння методів групової комунікації у вирішенні завдань із реалізації завдань менеджменту організації.

**Організація і порядок проведення тренінгу**

**1. Вступна частина.** Актуалізація теми тренінгового заняття та структуризація процесу його проведення. Ознайомлення студентів з метою тренінгу, його завданнями, процедурою проведення, очікуваними результатами. Представлення програми тренінгу.

**2. Організаційна частина.** Встановлення правил проведення тренінгу, формування малих робочих груп (3-5 груп), визначення завдань та розподіл ролей. Забезпечення учасників тренінгу роздатковими матеріалами: таблицями, бланками документів, алгоритмами проведення, інструкціями.

**3. Практична частина.** Виконання тренінгових завдань у малих групах з використанням базових та інноваційних методів проведення тренінгу за визначеною темою (проблемою). Підготовка презентаційних матеріалів за результатами виконання тренінгового завдання.

**4. Підведення підсумків.** Презентація практичної роботи в малих групах. Обговорення результатів виконання завдань, обмін думками з проблематики теми тренінгу, підведення підсумків, оцінка результативності роботи в групах та досягнення поставлених цілей тренінгу.

#### **Тематика тренінгу:**

1. Розробка карти каналів та засобів внутрішньої комунікації закладу охорони здоров'я.

2. Розробка каналів та засобів зовнішньої комунікації закладу охорони здоров'я.

3. Визначення оптимальних цифрових інструментів для комунікації закладу охорони здоров'я з зовнішнім середовищем.

## **8. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

В процесі вивчення дисципліни «Ділові комунікації на ринку медичних послуг (іноземною мовою)» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

Методи навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- практичні завдання;
- залікове модульне тестування та опитування;
- командні проекти;
- проведення ситуативних, рольових та імітаційних ігор;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КПЗ;
- студентські презентації;
- письмова робота;
- залік.

## 8. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

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.

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
<b>30 %</b>	<b>40 %</b>	<b>30 %</b>
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:

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

## 11. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

№	Найменування	Номер теми
1	Мультимедійне забезпечення викладання лекцій. Презентаційні матеріали в PowerPoint. Проектор	1- 8
2	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій MS Office	1- 8
3	Телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Opera, Google, Chrome, Firefox)	1- 8
4	Платформа Moodle.wunu.edu.ua	1-8
5	ZOOM; GoogleMeet	1- 8

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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. Знаменська, М. А. Модель комунікацій сімейного лікаря із збереження здоров'я дітей шкільного віку. *Неонатологія, хірургія та перинатальна медицина*. 2015. Т. 5. № 2 (16). С. 42–44.
8. Кожушко Л. Ф. Основи менеджменту і маркетингу: навч. посіб - Рівне : НУВГП, 2016. 291 с.
9. 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.
10. Комунікації у медицині. Сайт Zdorovi.agency. URL: <https://zdorovi.agency/communications-in-healthcare>
11. Котис Н., Мацик О. Інноваційні підходи до організації комунікацій на ринку медичних послуг. *Інноваційна економіка*. 2022. №1 (90). С. 67-73
12. 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.
13. 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
14. Орлова Ю. Момент прозріння. Як налагодити комунікацію в бізнесі. URL: <https://nv.ua/ukr/moment-prozreniya-kak-naladit-kommunikaciyu-v-biznese-50072511.html>

15. Палеха Ю., Мурейко Н., Оксіюк О. Документально-інформаційні комунікації: навч. посібник. К.: Видавництво Ліра-К, 2016. 386 с.
16. Попова Т.В., Ліпкан В.А. Стратегічні комунікації : словник. Київ: ФОП О.С. Ліпкан, 2016. 416 с
17. Постанова Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018р. № 411 «Деякі питання електронної системи здоров'я» URL: <https://cutt.ly/AcnqTx2>
18. Прищак М. Д, Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин: навч. Посібник. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.
19. 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
20. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2020 р. № 1671-р. «Про схвалення Концепції розвитку електронної охорони здоров'я». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1671-2020-%D1%80#Text>
21. 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.
22. Сучасний менеджмент у питаннях і відповідях. Навч.посібн. За ред.. Балашова А.М., Мошека Г.Є. К.Алерта.2018. 620 с.
23. Теоретичний базис інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я / Рудниченко Є.М. та ін. Вісник Хмельницького національного університету. 2020. № 5. С. 179–183.
24. Ульянченко О.В. Менеджмент організації : навч. посібник . Х.: Харк. нац. аграр. ун-т. Х.: ХНАУ, 2017. 267 с.
25. 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.
26. Холод О.М. Комунікаційні технології підручник. Центр учбової літератури, 2013. 212 с.
27. 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>.
28. Шафранський В. В., Слабкий Г.О. Використання комунікацій в системі громадського здоров'я. Сучасні медичні технології. 2016. № 1. С. 92–94
29. Шкільняк М.М., Овсянюк-Бердадіна О.Ф., Крисько Ж.Л., Демків І.О. Менеджмент: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.
30. Що таке система eHealth? Офіційний сайт електронної системи охорони здоров'я. URL: <https://cutt.ly/1bCC39q>

31. 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.
32. Gavin Kennedy. *Everything is Negotiable*. Cornerstone Digital; 5Rev Ed Edition , 2019. 320 pp 3
33. George H. Ross. *Trump-Style Negotiation: Powerful Strategies and Tactics for Mastering Every Deal*. John Wiley & Sons Inc, 2018. 288 pp.
34. Michael H. Mescon. *Management*. In: Michael H. Mescon, Michael Albert, Franklin Khedouri. Harper & Row., 1988. pp: 777.
35. Mistiaen, P, van Osch, M, van Vliet, L, Howick, J, Bishop, FL, Di Blasi, Z The effect of patient-practitioner communication on pain: a systematic review. *Eur J Pain* 2016; 20: 675–688.
36. 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
37. Zolnierek, KB, Dimatteo, MR. Physician communication and patient adherence to treatment: a meta-analysis. *Med Care* 2009; 47: 826–834