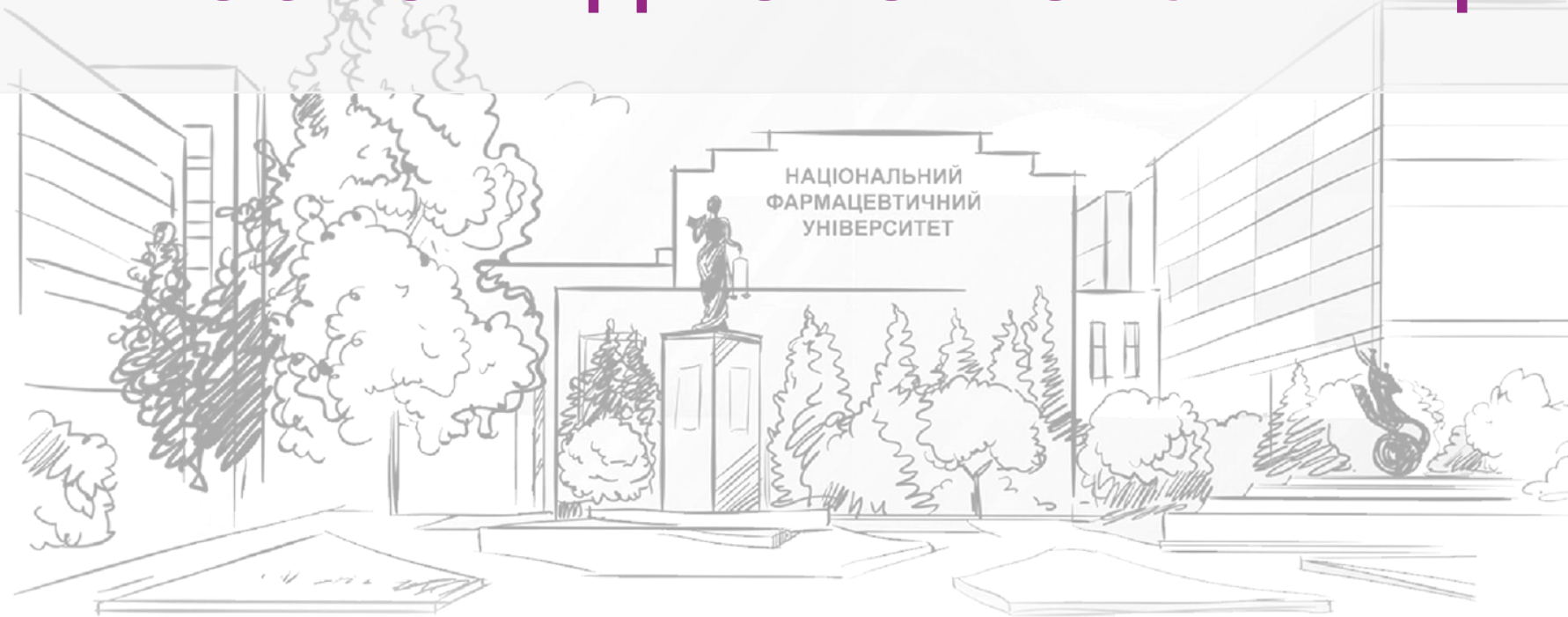




МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра управління та забезпечення якості у фармації

Освітня програма: Якість, стандартизація та сертифікація

# ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ



# Мета та сутність освітньої компоненти

Метою вивчення освітньої компоненти є опанування здобувачами вищої освіти знань щодо різних форм ділової комунікації, необхідних для професійної діяльності в секторі менеджменту, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства.

Сутність освітньої компоненти полягає в тому, щоб на основі комплексного підходу опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформулювати знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативної взаємодії.



# Компетенції та програмні результати навчання

1

2

3



- ✓ Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);
- ✓ Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- ✓ Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- ✓ Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- ✓ Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;
- ✓ Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.
- ✓ Здатність фахово використовувати сучасні інформаційні і комунікаційні технології в процесах обміну інформацією, збору, аналізування, обробки та презентацій візуалізації результатів досліджень у сфері управління якістю продукції (послуг) організації.
- ✓ Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;
- ✓ Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

# Компетенції. Знання



- ✓ особливості ділової комунікації, функції, засоби, види, форми ділової комунікації; основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню, способи і форми формування ділового іміджу;
- ✓ чинники, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування; вербальні і невербальні засоби спілкування;
- ✓ особливості спеціальних форм ділових комунікацій: ділової бесіди, телефонного контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, тощо;
- ✓ сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації, основні напрями використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях;
- ✓ основні етичні норми і принципи ділової комунікації, правила ділового етикету в діловій взаємодії;
- ✓ міжкультурні особливості в діловому спілкуванні і взаємодії;
- ✓ концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту.

# Компетенції. Вміння



- ✓ користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, а також розпізнавати наміри партнерів, що користуються цими засобами;
- ✓ застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;
- ✓ використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій;
- ✓ об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації;
- ✓ здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;
- ✓ використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету.

## Теми освітньої компоненти:



**Тема 1.** Ділова комунікація як інструмент системи управління якістю організації.

**Тема 2.** Форми ділової комунікації в системі управління.

**Тема 3.** Культура ділових комунікацій.

**Тема 4.** Техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.

**Тема 5.** Основні проблеми комунікацій в організації.

**Тема 6.** Ділова документація: поняття, види, функції, вимоги до складання й оформлення.

**Тема 7.** Усне ділове спілкування. Правила ведення ділової бесіди.

**Тема 8.** Правила ведення електронного спілкування.



# Особливі переваги та додаткові МОЖЛИВОСТІ

Можливість приймати участь:

- ✓ у роботі студентського наукового товариства НФаУ;
- ✓ у тренінгах, семінарах та конференціях;
- ✓ у ділових іграх та кейсах;
- ✓ в олімпіадах та конкурсах тощо.

# ВИКЛАДАЧ



Доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації

**ЗБОРОВСЬКА  
ТЕТЯНА  
ВОЛОДИМИРІВНА**

кандидат фармацевтичних наук, доцент



# ДЯКУЮ ЗА УВАГУ! ЧЕКАЄМО НА ЗУСТРІЧ!



Національний фармацевтичний університет  
вул. О. Невського, 18, м. Харків, 61002

Телефон: (057) 7718147  
Email: [yezjf@nuph.edu.ua](mailto:yezjf@nuph.edu.ua)