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

ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

(назва освітньої компоненти)

РОБОЧА ПРОГРАМА
освітньої компоненти

підготовки Другий (магістерський) рівень освіти
(назва рівня вищої освіти)
галузі знань 07 Управління та адміністрування
(шифр і назва галузі знань)
спеціальності 073 Менеджмент
(код і найменування спеціальності)
освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація
(найменування освітньої програми)
спеціалізації (й)
(найменування освітньої програми)

2023 рік
рік створення

Робоча програма освітньої компоненти Основи ділової комунікації спеціальності 073 Менеджмент освітньої програми Якість, стандартизація та сертифікація (1,6д), (1,6з) для здобувачів вищої освіти 1 курсу.

Розробники:

ЗБОРОВСЬКА Тетяна, доцент закладу вищої освіти кафедри управління та забезпечення якості у фармації, канд. фармац. наук, доцент

(вказати ПРІЗВИЩЕ, ім'я авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робоча програма розглянута та затверджена на засіданні кафедри управління та забезпечення якості у фармації
Протокол від «01» вересня 2023 року № 1

Зав. кафедри

управління та забезпечення якості у фармації _____ проф. Тетяна КРУТСЬКИХ
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Робоча програма схвалена на засіданні профільної методичної комісії з економіко-управлінських та соціально-гуманітарних освітніх компонент
Протокол від «05» вересня 2023 року № 1

Голова профільної методичної комісії з економіко-управлінських та

соціально-гуманітарних освітніх компонент _____ проф. Алла НЕМЧЕНКО
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1. Опис освітньої компоненти

Мова навчання: українська

Статус освітньої компоненти: за вибором

Передумови вивчення освітньої компоненти: «Основи ділової комунікації» входить до комплексу підготовки фахівців, який забезпечується авторськими освітніми компонентами: «Управління персоналом і трудове право», «Стандартизація в сфері якості», «Основи екологічного управління», «Стратегічне управління організацією», «Методологія і логіка наукових досліджень (англійською мовою)», «Соціологія організації та сучасна економічна теорія», «Системи управління якістю» тощо.

Предметом вивчення освітньої компоненти «Основи ділової комунікації» є системне уявлення про ділову комунікацію і методологію комунікативного менеджменту. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат, опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформувати знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативного менеджменту.

Інформаційний обсяг освітньої компоненти. На вивчення освітньої компоненти відводиться 90 годин 3 кредити ЄКТС.

2. Мета та завдання освітньої компоненти

Метою викладання освітньої компоненти «Основи ділової комунікації» 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.

Основними **завданнями** освітньої компоненти «Основи ділової комунікації» є:

- вивчення теоретичних основ ділової комунікації, розвиток знання про мову професійного спілкування, формування уявлення про усні та писемні форми ділового стилю, вербальні та невербальні засоби спілкування;
- розуміння можливостей практичного застосування: формувати вміння розрізняти жанри ділового стилю за призначенням: ділові листи, контракти, звітні документи;
- формувати вміння володіння нормами мовного оформлення та редагування документів з використанням сучасних інформаційних технологій;
- удосконалювати практику підготовки та проведення усної ділової комунікації, формування самостійного ефективного комунікативного стилю; навичок продуктивної ділової поведінки, реагування, взаємодії та ділового спілкування.

3. Компетентності та заплановані результати навчання

Освітня компонента «Основи ділової комунікації» забезпечує набуття здобувачами освіти компетентностей:

Інтегральні компетентності:

- Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, що характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту якості, в організаційно-економічній системі процесів контролю, забезпечення, управління якістю, стандартизації, сертифікації продукції (товарів, послуг) організації із застосуванням теорій і методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

- 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).

Спеціальні (фахові) компетентності

- 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.

Інтегративні кінцеві *програмні результати навчання* (ПРН), формуванню яких сприяє освітня компонента:

- 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.

У результаті вивчення освітньої компоненти здобувач освіти повинен

знати:

- 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;
- способи і форми організації групи для ефективної колективної комунікації;
- сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації, основні напрями використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях;
- механізми і прийоми впливу в процесі ділового спілкування;
- сутність поняття і причини конфлікту, способи управління конфліктом і основні стратегії поведінки в конфлікті;
- 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.

вміти:

- 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;
- вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;
- організовувати групи для ефективної колективної комунікації;
- використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;

- вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації.

4. Структура освітньої компоненти

Назви змістових модулів і тем	Обсяг у годинах											
	Денна форма						Заочна форма					
		у тому числі						у тому числі				
	усього	л	сем.	пз	лаб.	с. р.	усього	л	сем.	пз	лаб.	с. р.
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*
Змістовий модуль 1. *Особливості ведення ділової комунікації менеджерів.*												
Тема 1. Ділова комунікація як інструмент системи управління якістю організації.	11	2	-	2	-	7	10,5	1	-	0,5	-	9
Тема 2. Форми ділової комунікації в системі управління.	10	1	-	2	-	7	10,5	1	-	0,5	-	9
Тема 3. Культура ділових комунікацій.	10	1	-	2	-	7	10,5	0,5	-	1	-	9
Тема 4. Техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.	10	1	-	2	-	7	10,5	0,5	-	1	-	9
Тема 5. Основні проблеми комунікацій в організації.	10	1	-	2	-	7	10,5	0,5	-	1	-	9
Тема 6. Ділова документація: поняття, види, функції, вимоги до складання й оформлення.	10	1	-	2	-	7	10	0,5	-	0,5	-	9
Тема 7. Усне ділове спілкування. Правила ведення ділової бесіди.	10	1	-	2	-	7	10	0,5	-	0,5	-	9
Тема 8. Правила ведення електронного спілкування.	10	1	-	2	-	7	10	0,5	-	0,5	-	9

Контроль змістового модулю 1	**7**			**1**		**6**	**5,5**			0,5		**5**
Разом за змістовим модулем 1	**88**	**9**	**-**	**17**	**-**	**62**	**88**	**5**	**-**	**6**	**-**	**77**
Семестровий залік	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**
Усього годин	**90**	**9**	**-**	**19**	**-**	**62**	**90**	**5**	**-**	**8**	**-**	**77**

5. Зміст програми освітньої компоненти

Змістовий модуль 1. Особливості ведення ділової комунікації менеджерів.

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

Характеристика та зміст спілкування. Структура спілкування. Типи міжособистісних комунікації. Сутність соціальних комунікацій. Становлення теорії комунікацій. Структура комунікацій. Типологія комунікацій. Функціонування системи комунікацій.

Тема 2. Форми ділової комунікації в системі управління.

Основи усного спілкування. Алгоритм активного слухання. Зворотній зв'язок. Мова як джерело інформації. Мовні прийоми, використовувані в процесі спотворення інформації. Форми вербальної комунікації.

Тема 3. Культура ділових комунікацій.

Основні поняття етики та етикету ділового спілкування. Національні особливості ділового спілкування (етики). Основні характеристики етики ділового спілкування у країнах Сходу. Особливості ділового етикету в західноєвропейських країнах. Особливості ділового поведінки і спілкування в США, Канаді. Атрибути ділового спілкування.

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

Комунікативна структура групи. Характеристика групових процесів. Фактори, що впливають на процес згуртування малої групи. Середовищні аспекти життєдіяльності та комунікація в малій групі.

Тема 5. Основні проблеми комунікацій в організації.

Бар'єри комунікації. Навколишнє середовище як фактор бар'єру комунікації. Комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях. Технічні бар'єри. Бар'єри комунікації в організаціях.

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

Особливості ефективних корпоративних комунікацій. Плани внутрішньокорпоративного комунікативної взаємодії. Види комунікацій між керівником і підлеглими.

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

Ділові переговори і ділова бесіда. Моделі та стилі переговорів. Ефективні тактики переговорного процесу. Особливості полеміки в переговорному процесі. Провідні чинники переговорного процесу. Види переговорів.

Тема 8. Правила ведення електронного спілкування.

Комунікація як функція управління організацією. Характеристики внутрішньоорганізаційних комунікацій. Правила електронного спілкування по горизонталі та вертикалі управління.

Семестровий залік

6. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		Денна	**Заочна**

		форма	форма
1	**Тема 1.** Ділова комунікація як інструмент системи управління якістю організації.	2	1
2	**Тема 2.** Форми ділової комунікації в системі управління.	1	1
3	**Тема 3.** Культура ділових комунікацій.	1	0,5
4	**Тема 4.** Техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.	1	0,5
5	**Тема 5.** Основні проблеми комунікацій в організації.	1	0,5
6	**Тема 6.** Ділова документація: поняття, види, функції, вимоги до складання й оформлення.	1	0,5
7	**Тема 7.** Усне ділове спілкування. Правила ведення ділової бесіди.	1	0,5
8	**Тема 8.** Правила ведення електронного спілкування.	1	0,5
	Усього годин	**9**	**5**

7. Теми семінарських занять

Не передбачено робочим навчальним планом.

8. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг у годинах	
		Денна форма	**Заочна форма**
1	**Тема 1.** Ділова комунікація як інструмент системи управління якістю організації.	2	0,5
2	**Тема 2.** Форми ділової комунікації в системі управління.	2	0,5
3	**Тема 3.** Культура ділових комунікацій.	2	1
4	**Тема 4.** Техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.	2	1
5	**Тема 5.** Основні проблеми комунікацій в організації.	2	1
	Тема 6. Ділова документація: поняття, види, функції, вимоги до складання й оформлення.	2	0,5
6	**Тема 7.** Усне ділове спілкування. Правила ведення ділової бесіди.	2	0,5
7	**Тема 8.** Правила ведення електронного спілкування.	2	0,5
8	**Контроль ЗМ 1**	1	0,5
Семестровий залік з модулю 1: «Основи ділової комунікації»		**2**	**2**
	Усього годин	**19**	**8**

9. Теми лабораторних занять

Не передбачено робочим навчальним планом.

10. Самостійна робота

№ з/п	**Назва теми**	**Обсяг у годинах**	
		Денна форма	**Заочна форма**
1	**Тема 1.** Ділова комунікація як інструмент системи управління якістю організації.	7	9

2	**Тема 2.** Форми ділової комунікації в системі управління.	7	9
3	**Тема 3.** Культура ділових комунікацій.	7	9
4	**Тема 4.** Техніки комунікації у ситуаціях міжособистісного та ділового спілкування.	7	9
5	**Тема 5.** Основні проблеми комунікацій в організації.	7	9
6	**Тема 6.** Ділова документація: поняття, види, функції, вимоги до складання й оформлення.	7	9
7	**Тема 7.** Усне ділове спілкування. Правила ведення ділової бесіди.	7	9
8	**Тема 8.** Правила ведення електронного спілкування.	7	9
9	**Контроль ЗМ 1**	**6**	**5**
10	**Семестровий залік з модулю 1: «Основи ділової комунікації»**	**-**	**-**
	Усього годин	**62**	**77**

Завдання для самостійної роботи

1. Підготувати реферат на тему: «Сутність соціальних комунікацій».
2. Підготувати доповідь на тему: «Середовищні аспекти життєдіяльності та комунікація в малій групі».
3. Підготувати реферат на тему: «Особливості полеміки в переговорному процесі».
4. Підготувати реферат на тему: «Уміння говорити».
5. Підготувати доповідь на тему: «Фактори, що впливають на зміст ділової бесіди».

11. Критерії та порядок оцінювання результатів навчання

Оцінка з освітньої компоненти визначається з урахуванням результатів поточної навчальної діяльності здобувача вищої освіти та оцінок засвоєння ним окремих змістових модулів.

Успішність кожного здобувача вищої освіти оцінюється за 100-бальною шкалою.

За поточну навчальну діяльність в межах модуля здобувач вищої освіти може отримати **максимально 100 балів** або **мінімально — 60 балів**.

Оцінювання поточної навчальної діяльності (проводиться під час кожного заняття) – контроль теоретичних знань, практичних умінь та навичок. При засвоєнні кожної теми змістового модулю 1 за поточну навчальну діяльність здобувачам виставляються бали за всі види діяльності, які в кінці вивчення змістового модуля сумуються.

Самостійна робота здобувачів вищої освіти оцінюється під час поточного контролю та під час контролю засвоєння змістового модулю.

Застосовується така система бальних оцінок для **практичних занять: за кожну тему змістового модулю 1** здобувач може набрати **min – 3 бали, max – 5 бали** за одну академічну годину навчання.

Система оцінювання, бали	Критерії оцінки
3	виставляється здобувачу, який: • виявив недостатньо глибокі знання основного програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичне запитання; • практичне завдання виконав самостійно, але допустив значні помилки в арифметичних розрахунках і т.п.

4	виставляється здобувачу, який: • виявив повне знання програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичне запитання, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустив окремі несуттєві помилки; • практичне завдання (розрахункова задача, ситуаційне завдання, графічне завдання та ін.) виконано здобувачем самостійно, але допустив незначні помилки в арифметичних розрахунках і т.п.
5	виставляється здобувачу, який: • виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичні запитання, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонструвати знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання; • практичне завдання (розрахункова задача, ситуаційне завдання, графічне завдання та ін.) виконано здобувачем самостійно без помилок та містить пояснення проведеного рішення.

Для допущення до семестрового заліку здобувач вищої освіти повинен здати всі теми з освітньої компоненти та скласти контроль засвоєння ЗМ 1 на прохідний бал.

Контроль засвоєння ЗМ проводиться у формі заліку за затвердженими білетами. Модуль вважається зарахованим, якщо здобувач вищої освіти набрав не менше мінімального балу.

Застосовується така система бальних оцінок для **контролю засвоєння ЗМ 1** здобувач може набрати **min – 12 балів, max — 20 балів**.

Система оцінювання, бали	**Критерії оцінки**
12-13	виставляється здобувачу, який: • виявив недостатньо (вірних відповідей менше 60 %) глибокі знання основного програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичне запитання; • практичне завдання виконав самостійно, але допустив значні помилки в арифметичних розрахунках і т.п.
14-16	виставляється здобувачу, який: • виявив часткове (вірних відповідей більше 60 %) знання програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичне запитання, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустив окремі несуттєві помилки; практичне завдання (розрахункова задача, ситуаційне завдання, графічне завдання та ін.) виконано здобувачем самостійно, але допустив незначні помилки в арифметичних розрахунках і т.п.
17-19	виставляється здобувачу, який: • виявив повне знання програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичне запитання, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустив окремі несуттєві помилки; • практичне завдання (розрахункова задача, ситуаційне завдання, графічне завдання та ін.) виконано здобувачем самостійно, але допустив незначні помилки в арифметичних розрахунках і т.п.
20	виставляється здобувачу, який: • виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу при усній або письмовій відповіді на теоретичні запитання, вміє грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонструвати

	знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання; • практичне завдання (розрахункова задача, ситуаційне завдання, графічне завдання та ін.) виконано здобувачем самостійно без помилок та містить пояснення проведеного рішення.

Схема нарахування та розподіл балів

Поточне тестування та самостійна робота									Сума
Змістовий модуль 1									100
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	ЗМ2	
10	10	10	10	10	10	10	10	20	

Т1, Т2 ... Т8 – теми змістових модулей.

12. Форми поточного та семестрового контролю успішності навчання

Контроль здобувачів при виконанні практичних завдань, вирішенні ситуаційних завдань, проміжний контроль з модулю.

Форма контролю семестровий залік.

13. Методичне забезпечення

1. Робоча програма освітньої компоненти.
2. Слайдові, текстові лекції.
3. Тестові завдання для щоденного контролю.
4. Завдання для самостійної роботи здобувачів.
5. Тестові завдання для самостійного контролю.
6. Комплекти білетів з еталонами відповідей для контролю змістового модулю.

14. Рекомендована література

Основна

1. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. - 2-ге вид., перероб. і допов. - Х. : НФаУ, 2018. – 324 с.

2. Психологія [Електронний ресурс] : навч. посіб. / В. М. Лугова, І. В. Литовченко, С. М. Голубєв, Г. В. Білоконенко ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (3,85 МБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. - 298 с.

3. Зборовська Т. В. Основи ділової комунікації: метод. рек. до самост. роботи здобувачів вищої освіти галузі знань "Управління та адміністрування" спец. 073 "Менеджмент" освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація" / Т. В. Зборовська, Т. В. Крутських, С. М. Коваленко. – Х.: НФаУ. – 2021. – 25 с.

Допоміжна

1. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник. – Переяслав-Хмельницький: «Видавництво КСВ», 2018. – 267 с.

2. Бурмака Т. М.. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.

3. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний комплекс з дисципліни / уклад. В.В. Зеліч (Яцко). – Ужгород: ДНВЗ «УжНУ», 2016. – 40 с.

4. Тихомирова Є. Корпоративні комунікації: посібник для студ. вищ. навч. закл. [Текст] / Євгенія Тихомирова. – Луцьк : ФОП Захарчук В. М., 2013. – 216 с.

5. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посіб. / О. Г. Берестенко; Держ.закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ: Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2013. – 299 с.

15. Інформаційні ресурси, у т.ч. в мережі Інтернет

1. Сайт кафедри управління та забезпечення якості у фармації НФаУ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://quality.nuph.edu.ua/.
2. Наукова бібліотека. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lib.nuph.edu.ua/.
3. Центр дистанційних технологій навчання НФаУ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.pharmel.kharkiv.