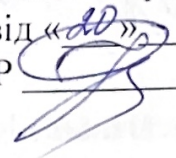


МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра менеджменту та публічного управління

Затверджено

Науково-методична рада ДПУ,

протокол від «20» 01 2025 р. № 7

Голова НМР  Іван ШЕМЕЛИНЕЦЬ

Робоча програма навчальної дисципліни

«Комунікації в управлінні»

для підготовки здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
денної форми навчання
(за білігвальною методикою)

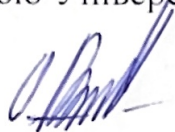
галузь знань: 07 Управління та адміністрування
спеціальність: 073 Менеджмент

Освітня програма «Проектний менеджмент»

Статус дисципліни: вибіркова

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні» складена на основі освітньо-професійної програми «Проектний менеджмент» другого (магістерського) освітнього рівня, спеціальності 073 Менеджмент, затвердженої Вченою радою Університету 12.07.2024 року, протокол №19.

Укладач:



Оксана НЕМИРОВСЬКА, к.е.н.,

доцент кафедри менеджменту та публічного управління



Анастасія ГУСЯТИНСЬКА, доктор філософії

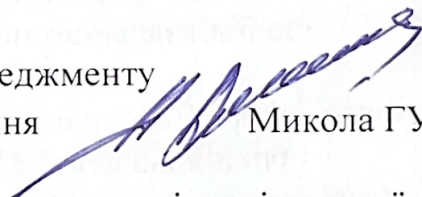
Гарант освітньої
програми



Оксана НЕМИРОВСЬКА, к.е.н., доцент
кафедри менеджменту та публічного
управління

Робочу програму навчальної дисципліни розглянуто та схвалено кафедрою менеджменту та публічного управління, протокол від «26» грудня 2024 р. №10.

Завідувач кафедри менеджменту
та публічного управління



Микола ГУСЯТИНСЬКИЙ, к.т.н., доцент

Розглянуто і схвалено на засіданні вченої ради Факультету соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації, протокол від «9» січня 2025 р. № 6.

Голова Вченої ради



Наталія ЗИКУН, д.н.соц.ком., професор

Завідувач
навчально-методичного відділу



Г. ГРИЩУК, доктор філософії

Ресстраційний № _____

ЗМІСТ

1. ПЕРЕДМОВА	4
2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
2.1. КОМПЕТЕНТНОСТІ І РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ	5
2.2. ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ	6
2.3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
2.4. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ....	10
3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	11
4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ	20
5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	23
6. ФОРМИ ТА ПИТАННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	24
7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	30
8. ЛИСТ МОНІТОРИНГУ ТА ДОДАТКИ	31

1. ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Комунікації в управлінні» – це вибіркова навчальна дисципліна циклу професійної підготовки фахівців за галуззю знань 07 «Управління та адміністрування», спеціальності 073 «Менеджмент», ОПП «Проектний менеджмент», яка спрямована на підготовку фахівців, що володіють компетентностями в сфері комунікацій, необхідними для ефективного управління проектами, організації командної роботи, налагодження ділових контактів, акцентуючи увагу на розвитку навичок стратегічного планування комунікацій, публічного виступу, ділового листування, а також застосуванні сучасних інформаційних технологій у процесах управління.

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо застосування комунікативних механізмів у процесі управлінської діяльності, забезпечення відкритості й прозорості функціонування органів публічної влади.

Завдання навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні» :

- освоєння категоріального апарату курсу;
- розгляд класифікації ситуацій та типології управління;
- ознайомити слухачів з правовими засадами застосування комунікацій у публічному управлінні;
- розглянути особливості комунікації в органах державного управління і в органах місцевого самоврядування, на центральному та на місцевому рівнях;
- розглянути внутрішньо-організаційну комунікацію, комунікацію між органами публічної влади, комунікацію між органами публічної влади та громадськістю;
- навчити слухачів прийомам і навичкам застосування комунікативних зв'язків з метою оптимізації управлінських процедур, створення режиму довіри до органів публічної влади;
- проаналізувати міжнародний досвід комунікацій в органах публічного управління, в інститутах Європейських співтовариств;
- розглянути основні проблеми комунікацій у сучасному публічному управлінні, запропонувати слухачам шляхи їх вирішення.

Методи навчання:

1) Група методів за джерелом інформації і сприйняття навчальної інформації – словені (лекція, семінари, бесіда, розповідь); наочні – (ілюстрація, демонстрація, презентація), практичні (збір інформації, її економічна обробка, розрахунки, графічно-схематичне зображення інформації).

2) Група методів за логікою передачі і сприйняття навчального матеріалу: – індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні;

3) Група методів за ступенем самостійного мислення при засвоєнні знань – репродуктивні та продуктивні (дослідницькі, пошукові, частково-пошукові);

4) Група методів за ступенем управління навчальним процесом: навчання під керівництвом викладача, самостійна робота здобувача вищої освіти з навчальною та науковою літературою, текстами лекцій, підготовка до семінарських і практичних занять, виконання письмових завдань.

Форми навчання: денна.

Форми організації занять: Навчальний процес здійснюється у формі лекцій, тестових завдань, усних та письмових відповідей на теоретичні запитання, захисту індивідуальних проектів, ситуаційні запитання, запитання понятійного апарату тощо.

Організація поточного та підсумкового контролю знань. Поточний контроль проводиться у вигляді підготовки індивідуальної роботи, написання поточних контрольних робіт. Підсумковий контроль передбачено проводити у формі диференційованого заліку.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Комунікації в управлінні»

Найменування показників	Рівень вищої освіти галузь знань спеціальність ОПП	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів - 5	Рівень вищої освіти: другий (магістерський)	Вибіркова
Модулів - 2	Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»	
Змістових модулів - 2		
Загальна кількість годин - 150		
		Рік підготовки:
		1-й
		Семестр
		2-й
		Лекції
		26 год.
		Семінарські
		24 год.
		Лабораторні
		0 год.
		Самостійна робота
		97 год.
		Індивід. консультац. робота:
		3 год.
		Форма семестрового контролю: диференційований залік

2.1. КОМПЕТЕНТНОСТІ І РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ «Комунікації в управлінні»

Компетентності	Результати навчання
Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах
Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення

Здатність генерувати нові ідеї (креативність);	Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї
Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення
Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани;	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах
Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач
Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість	Здатність оцінювати адекватність та ефективність технологій, використовуючи інструментальні засоби підтримки життєвого циклу проєкту та його продукту

2.2. ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ

Пререквізити вивчення дисципліни:

«Психологія управління», «Менеджмент», «Студія «тайм-менеджмент та техніки переговорів», «Управління поведінкою персоналу», тощо.

Постреквізити вивчення дисципліни:

«Управління змінами в проєктах», «Міжнародний менеджмент» тощо.

2.3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Академічна група ПММ-24-1

№ з/п	Змістові модулі	Кількість годин				
		Лекції (год)	Семіна рські заняття (год.)	Інд.- конс. робота під керівн. викл. (год.)	СРС (год.)	Всього (год.)
Модуль 1. = 2,5 залікових кредити (75 год.)						
ЗМ 1. Теретико-методичні засади комунікації в управлінні						
1	Т.1. Теоретичні засади комунікації. Роль комунікацій в менеджменті	2			7	9
2	Т.2. Комунікаційні моделі в управлінні.	2	2		7	11
3	Т.3. Комунікаційний менеджмент. Комунікативні компетенції державних службовців	2	2		7	11
4	Т.4. Комунікаційний менеджмент в організації	2	2		7	11
5	Т.5. Інформаційно-комунікативна взаємодія в публічному управлінні	2	2		7	11
6	Т.6. Механізми інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні	2	2		7	11
7	Т.7. Електронна демократія як основа інформаційно-технологічного механізму комунікативної діяльності в публічному управлінні	2	2		7	11
Всього по модулю 1		14	12	-	49	75
Форма контролю – модульна контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40 хв.)						
Модуль 2. = 2,5 залікових кредити (75 год.)						
ЗМ 2. Організація комунікативної взаємодії публічної влади та суспільства						
8	Т.8. Комунікації з громадськістю в органах місцевого самоврядування	2	2		7	11
9	Т.9. Організаційно-ресурсний механізм інформаційно-комунікативній взаємодії в публічному управлінні	2	2		9	13
10	Т.10. Зарубіжний досвід механізмів реалізації інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю	2	2	3	8	14
11	Т.11. Особливості реалізації паблік рілейшн в публічному управлінні	2	2		9	13
12	Т.12. Цифровізація та маркетинг комунікацій у публічному управлінні	2	2		9	13
13	Т.13. Підвищення ефективності інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні	2	2		7	11
Всього по модулю 2		12	12	3	49	75
Форма контролю – модульна контрольна робота (за рахунок семінарського заняття – 40 хв.)						
Форма підсумкового контролю – диференційований залік						
Разом годин з курсу		26	24	3	97	150

РЕЙТИНГ-ПЛАН

Год.	Тема	Форма заняття та діяльності (лекція, семінар, практична робота, лабораторна робота, самостійна робота здобувача, контрольний захід, підсумкове тестування, індивідуальна робота)	Результати навчання	Вага оцінки (кі-ть балів)
Модуль 1.				
2	Т.1. Теоретичні засади комунікації. Роль комунікацій в менеджменті	Лекція	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач	0
2	Т.2. Комунікаційні моделі в управлінні.	Лекція	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення	0
2		Семінар		2
2	Т.3. Комунікаційний менеджмент. Комунікативні компетенції державних службовців	Лекція	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	0
2		Семінар		2
2	Т.4. Комунікаційний менеджмент в організації	Лекція	Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення	0
2		Семінар		2
2	Т.5. Інформаційно-комунікативна взаємодія в публічному управлінні	Лекція	Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї	0
2		Семінар		2
2	Т.6. Механізми інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні	Лекція	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах	0
2		Семінар		2
2		Лекція		0

2	Т.7. Електронна демократія як основа інформаційно-технологічного механізму комунікативної діяльності в публічному управлінні	Семінар	Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач	2
26	Т.1-7	Проміжний модульний контроль 1		5
75	Усього за модулем І			17
Модуль 2				
2	Т.8. Комунікації з громадськістю в органах місцевого самоврядування	Лекція	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	0
2		Семінар		2
2	Т.9. Організаційно-ресурсний механізм інформаційно-комунікативній взаємодії в публічному управлінні	Лекція	Здатність оцінювати адекватність та ефективність технологій, використовуючи інструментальні засоби підтримки життєвого циклу проєкту та його продукту. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач	0
2		Семінар		2
2		Індивідуальна робота		11
2	Т.10. Зарубіжний досвід механізмів реалізації інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю	Лекція	Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах	0
2		Семінар		2
2	Т.11. Особливості реалізації паблік рілейшн в публічному управлінні	Лекція	Здатність оцінювати адекватність та ефективність технологій, використовуючи інструментальні засоби підтримки життєвого циклу проєкту та його продукту	0
2		Семінар		2
2	Т.12. Цифровізація та маркетинг комунікацій у публічному управлінні	Лекція	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах	0
2		Семінар		2

2	Т.13. Підвищення ефективності інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні	Лекція	Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.	0
2		Семінар		2
26	Т.8-13	Проміжний модульний контроль 2		5
75	Усього за модулем 2			28
Комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання ДПУ MOODLE				5
150	Диференційований залік			50
Усього за курсом				100

2.4. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Інструменти та обладнання, використання яких передбачає навчальна дисципліна:

- ноутбук;
- мультимедійна дошка;
- презентації.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ/ THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF COMMUNICATION IN MANAGEMENT

T.1. Теоретичні засади комунікації. Роль комунікацій в менеджменті/ Theoretical foundations of communications. The Role of Communication in Management

План лекційного заняття

- 1.1. Сутність та поняття комунікації/The essence and concept of communication
- 1.2. Значення та переваги ефективної комунікації в управлінні/ The importance and benefits of effective communication in management

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Класифікація комунікацій.
2. Поняття комунікативного процесу.
3. Політичні комунікації.
4. Закономірності спілкування людей.
5. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації.
6. Методи дослідження комунікацій.
7. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації.

Перелік питань для самоконтролю

1. Інформація і її роль в управлінні. Класифікація інформації в управлінні.
2. Вимоги до інформації. Спонукальна та констатуюча інформація.
3. Історія комунікації. Аспекти спілкування. Функції та цілі спілкування.
4. Засоби комунікації. Поняття мови та мовлення.
5. Переваги ефективної комунікації в управлінні.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.2. Комунікаційні моделі в управлінні/ Communication models in management

План лекційного заняття

- 2.1. Основні види та функції інформаційно-комунікативної діяльності в управлінні/ Main types and functions of information and communication activities in management.
- 2.2. Модель комунікаційного процесу/The Communication-Process Model

План семінарського заняття

1. Нормативно-правові засади інформаційно-комунікативної діяльності в Україні.
2. Комунікативний підрозділ організації, основні функції, завдання.
3. Основні суб'єкти комунікативного простору.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Ефективна комунікація між державою та суспільством як важливий прояв демократичного розвитку.
2. Нова методологія дослідження феноменів комунікацій у сфері державного управління та публічного адміністрування: Е. Вестерхд, Б.Ф. Лью, М. Вос, У. Вольмер, Дж. Стапперс, Дж. Катус, Дж.С. Хорслі, С. Янг та ін.
3. Модель урядового комунікаційного процесу Рея Хіберта.

Перелік питань для самоконтролю

1. Комунікативні компетентності.

2. Основні компоненти комунікативної діяльності.
3. Комунікативні бар'єри.
4. Висхідні, низхідні, вертикальні та горизонтальні комунікації.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

Т.3. Комунікаційний менеджмент. Комунікативні компетенції державних службовців/ Communication management. Communication competencies of civil servants

План лекційного заняття

- 3.1. Організаційні основи в комунікаційному менеджменті/Organizational foundations in communication management
- 3.2. Формальні та неформальні комунікаційні системи/Formal and Informal Communication Systems

План семінарського заняття

1. Основні складові комунікативної компетенції державних службовців: перцептивна, комунікативна, інтерактивна.
2. Основні критерії (параметри) комунікативної компетентності: 1) перцептивні можливості; 2) асертивність; 3) навички усного спілкування; 4) навички письмового спілкування; 5) потенціал спілкування (екстраверсія, інтроверсія).
3. Коректність та комунікативна доступність як критерій етики держслужбовця.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Комунікативні компетенції держслужбовців у рамках концепції сервісної держави.
2. «Дизайн-мислення» та цифрова грамотність.
3. Методи формування комунікативних сервісних компетенцій державних службовців.

Перелік питань для самоконтролю

1. Які позитивні якості державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування формують комунікативну компетентність?
2. Яка комунікативна культура притаманна діяльності посадових осіб в органах публічної влади?
3. Що являє собою комунікативний простір публічного управління?

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

Т.4. Комунікаційний менеджмент в організації/ Communication management in the organization

План лекційного заняття

- 4.1. Системи корпоративних стилів комунікаційного менеджменту/Systems of corporate styles of communication management
- 4.2. Принципи інформаційно-комунікативної діяльності в управлінні/Principles of information and communication activities in management

План семінарського заняття

1. Комунікативні особливості діяльності працівника.
2. Основні вимоги до комунікативної діяльності фахівця.
3. Ознаки ефективності професійної комунікації.

4. Психологічні способи впливу у процесі спілкування.
5. Соціально-рольове спілкування. Культура спілкування. Мовний етикет.
6. Технологія і практика ділового спілкування. Нарада, як основна форма службового спілкування.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Поняття, роль та функції комунікаційного менеджменту.
2. Технології та інструменти комунікаційного менеджменту.
3. Характеристика, види та форми комунікацій.
4. Зовнішні, горизонтальні, вертикальні, неформальні та міжособистісні комунікації.
5. Комунікаційний процес, його елементи, етапи та ефективність.
6. Типи комунікаційних мереж.

Перелік питань для самоконтролю

1. Місце комунікацій у процесі управління.
2. Модель комунікації як дії. Структура повідомлення.
3. Чинне українське законодавство, що безпосередньо чи опосередковано регулює питання інформаційної та комунікативної діяльності у публічній сфері

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.5. Інформаційно-комунікативна взаємодія в публічному управлінні/Information and communication interaction in public administration

План лекційного заняття

5.1. Структура інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні/Structure of information and communication activities in public administration

5.2. Модель інформаційно-комунікативної підсистеми в публічному управлінні/Model of information and communication subsystem in public administration

План семінарського заняття

1. Пріоритети державної політики в інформаційній сфері: забезпечення інформаційної безпеки; захисту і розвитку інформаційного простору України, конституційного права громадян на інформацію.
2. Відкритість та прозорість держави перед громадянами; формування позитивного міжнародного іміджу України.
3. Структурні підрозділи, відповідальні за внутрішні та зовнішні комунікації (підрозділи комунікацій та інформаційної політики, прес-центри): функції, завдання, відмінності.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Основні напрями, суб'єкти, гарантії та права на інформацію, масова інформація та засоби масової інформації, інформаційна продукція та інформаційна послуга, відповідальність за порушення законодавства про інформацію.

Перелік питань для самоконтролю

1. Структура інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні
2. Відкритість та прозорість держави перед громадянами; формування позитивного міжнародного іміджу України.
3. Основні напрями, суб'єкти, гарантії та права на інформацію, масова інформація та засоби масової інформації, інформаційна продукція та інформаційна послуга, відповідальність за порушення законодавства про інформацію.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.6. Механізми інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні/ Mechanisms of information and communication interaction in public administration

План лекційного заняття

6.1 Поняття та види механізмів інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні/ The concept and types of mechanisms of information and communicative interaction in public administration

6.2. Становлення та розвиток нормативно-правового механізму інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю в Україні/Formation and development of a regulatory and legal mechanism for information and communication interaction between public administration and the society in Ukraine

План семінарського заняття

1. Принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні, встановлені в положеннях Конституції України.
2. Аспекти комунікативної діяльності у публічній сфері, що унормовуються Цивільним та Кримінальним кодексами України.
3. Закони України, в яких визначаються окремі аспекти комунікативної діяльності у публічному управлінні.
4. Закони України, що регулюють діяльність засобів масової інформації.
5. Нормативно-правові акти, що регулюють окремі питання взаємодії органів публічної влади та місцевого самоврядування із громадськістю.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Поняття звернення громадян.
2. Форми, види та основні вимоги до звернення.
3. Права громадянина при розгляді звернення.
4. Інструкція з діловодства щодо звернень громадян.
5. Порядок та особливості розгляду звернень громадян органами публічної влади та іншими суб'єктами діяльності у сфері публічного управління.
6. Організація особистого прийому громадян.
7. Порядок надсилання та розгляду електронної петиції.

Перелік питань для самоконтролю

1. Поняття та види механізмів інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні
2. Становлення та розвиток нормативно-правового механізму інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю в Україні
3. Нормативно-правові акти, що регулюють окремі питання взаємодії органів публічної влади та місцевого самоврядування із громадськістю.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.7. Електронна демократія як основа інформаційно-технологічного механізму комунікативної діяльності в публічному управлінні/Electronic democracy as the basis of the information and technological mechanism of communicative activity in public administration

План лекційного заняття

7.1. Сучасні тенденції розвитку електронної демократії в Україні/Current trends in the development of e-democracy in Ukraine

7.2. Аналіз е-інструментів інформаційно-комунікативної взаємодії у публічному управлінні/Analysis of e-tools in information and communication interaction with public administration

План семінарського заняття

1. Онлайн-ресурси як інструменти внутрішньої та зовнішньої комунікації в системі державного управління.
2. Структура урядових порталів та вебсайтів держустанов, мультимедійні та цифрові інструменти ефективної комунікації.
3. Особливості розробки комунікаційної стратегії державної установи та основні інструменти та правила управління та адміністрування вебсайтів

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Проблеми інформаційного законодавства України в сфері створення, поширення та використання інформації та шляхи їх вирішення.
2. Проблеми впровадження сучасних стандартів інформаційної безпеки в умовах становлення національної системи кібербезпеки України.
3. Реалізація Концепції інформаційної безпеки України в публічному управлінні та адмініструванні.

Перелік питань для самоконтролю

1. Сучасні тенденції розвитку електронної демократії в Україні
2. Аналіз е-інструментів інформаційно-комунікативної взаємодії у публічному управлінні
3. Онлайн-ресурси як інструменти внутрішньої та зовнішньої комунікації в системі державного управління.
4. Проблеми впровадження сучасних стандартів інформаційної безпеки в умовах становлення національної системи кібербезпеки України.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА/ORGANIZATION OF COMMUNICATION INTERACTION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND SOCIETY

T.8. Комунікації з громадськістю в органах місцевого самоврядування/Public communications with local government

План лекційного заняття

- 8.1 Структура комунікативної взаємодії в місцевому самоврядуванні/The structure of communicative interaction in local government
- 8.2 Використання інструментів електронної демократії в комунікативних процесах місцевого самоврядування в Україні/Using e-democracy tools in the communication processes with local government in Ukraine

План семінарського заняття

1. Поняття, види, класифікація та структура колегіальних консультативно-дорадчих органів.
2. Діяльність громадських рад при органах державної влади та органах місцевого самоврядування: основні завдання, функції, повноваження, формування складу представників.
3. Участь громадської ради у прийнятті управлінських рішень та інструменти її взаємодії з органами публічної влади.

4. Практика держав світу по організації консультацій з громадськістю.
5. Системи впливів в процесі проведення консультацій з громадськістю.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Громадська думка та її значення у формуванні та реалізації державної політики.
2. Види публічних заходів.
3. Форми і методи консультацій із громадськістю (консультації, дискусії, коментарі, робочі групи, зустрічі з громадськістю, опитування; обговорення з цільовими групами; відкриті засідання; громадські слухання, конференції, семінари, форуми, засідання круглих столів, збори, дебати тощо).
4. Методи вивчення, оцінювання та врахування громадської думки під час прийняття управлінських рішень.
5. Інструменти взаємодії посадових осіб публічної влади з громадськістю.
6. Порядок проведення консультацій із громадськістю.
7. Орієнтовний план проведення консультацій із громадськістю.

Перелік питань для самоконтролю

1. Структура комунікативної взаємодії в місцевому самоврядуванні
2. Участь громадської ради у прийнятті управлінських рішень та інструменти її взаємодії з органами публічної влади.
3. Методи вивчення, оцінювання та врахування громадської думки під час прийняття управлінських рішень.
4. Орієнтовний план проведення консультацій із громадськістю.
5. Для чого необхідно враховувати громадську думку під час прийняття управлінських рішень органами публічної влади?
6. Які види комунікативних заходів використовуються під час проведення консультацій із громадськістю?

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

Т.9. Організаційно-ресурсний механізм інформаційно-комунікативній взаємодії в публічному управлінні/Organizational and resource mechanism in information and communication interaction with public administration

План лекційного заняття

- 9.1. Комунікаційні структури в органах публічного управління/Communication structures in public administration
- 9.2. Компетентність фахівців/Expertise of specialists
- 9.3 Фінансові та матеріально-технічні ресурси/Financial and logistical resources

План семінарського заняття

1. Комунікації з питань формування та розподілу громадського бюджету територіальної громади, ініціювання соціальних проєктів, екологічних акцій, конкурсів, громадських обговорень.
2. Аналіз та оцінка ефективності комунікаційних стратегій територіальних громад.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Організація комунікацій із громадою, громадськими об'єднаннями, органами державної влади, потенційними інвесторами, туристами, іноземними партнерами щодо активізації місцевого економічного розвитку.
2. Інформаційно-комунікативна підтримка втілення місцевих ініціатив і реалізації проєктів міжнародної технічної допомоги.

Перелік питань для самоконтролю

1. Які є види внутрішньоорганізаційної комунікації за критерієм їх структури та напрямів інформаційних потоків?
2. В чому полягає сутність вертикальних комунікацій у публічному управлінні та які є їх підвиди ?
3. Які фактори визначають ефективність вертикальних комунікацій у публічному управлінні?
4. В чому полягає сутність горизонтальних комунікацій у публічному управлінні?
5. В чому полягає сутність діагональних комунікацій у публічному управлінні?
6. Які є типи комунікативних мереж, у чому полягає їх відмінність?

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.10. Зарубіжний досвід механізмів реалізації інформаційно-комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю/Foreign experience of mechanisms for implementing information and communication interaction between public administration and the society

План лекційного заняття

- 10.1 Нормативні основи комунікацій в публічному управлінні Європейського Союзу/
Regulatory framework for communications in public administration of the European Union/
- 10.2. Організація та координація комунікацій органів державної влади в країнах Європи/
Organization and coordination of government communications in European countries
- 10.3. Public Communication Scan of the UK/Public Communication Scan of the UK

План семінарського заняття

1. Огляд основних моделей взаємодії органів публічного управління з громадськістю у різних країнах.
 - Модель участі громадян (США, Канада).
 - Європейський підхід до комунікації (Німеччина, Франція).
 - Азійський досвід (Японія, Сингапур).

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Основні моделі інформаційно-комунікативної взаємодії в зарубіжних країнах.
2. Інформаційна відкритість у публічному управлінні.
3. Механізми залучення громадськості до управлінських рішень.

Перелік питань для самоконтролю

1. Які моделі комунікації органів публічного управління з громадськістю є найпоширенішими?
2. Які переваги та недоліки кожної моделі?
3. Які країни демонструють найкращі практики інформаційної відкритості?
4. Як забезпечується доступ громадськості до інформації в цих країнах?
5. Які інструменти використовуються в зарубіжних країнах для залучення громадян до прийняття рішень? Як оцінюється ефективність цих інструментів?

План індивідуально-консультаційної роботи

Презентація індивідуального проєкту. (Проаналізувати структуру внутрішньоорганізаційних комунікацій організації, де ви працюєте. Визначити позитивні та негативні сторони. Запропонувати шляхи усунення недоліків).

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.11. Особливості реалізації публік релейшн в публічному управлінні/Features of public relations implementation in public administration

План лекційного заняття

11.1 Функції та механізми Public Relations/Functions and mechanisms Public Relations

11.2 Підвищення ефективності PR у менеджменті/Increasing the effectiveness of PR in management

План семінарського заняття

1. Комунікаційний процес в аспекті PR.
2. Зв'язки з громадськістю (PR) як фактор державної політики.
3. Професія PR-радника: вимоги, умови та функції.
4. Рольова участь публік релейшнз у процесах політичної глобалізації.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Мистецтво публічного виступу.
2. Причини неефективності комунікативної взаємодії.
3. Технології комунікації з цільовою аудиторією.
4. Рух інформаційних потоків між суб'єктом і об'єктом політичного управління.
Інформаційний вплив на громадян.
5. «Пропаганда». Технології ПР.
6. Забезпечення зворотного зв'язку в політико-технологічному процесі.
7. Шуми в комунікаційному процесі. Причини та усунення шумів.

Перелік питань для самоконтролю

1. Функції та механізми Public Relations
2. Зв'язки з громадськістю (PR) як фактор державної політики.
3. Професія PR-радника: вимоги, умови та функції.
4. Рольова участь публік релейшнз у процесах політичної глобалізації.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

T.12. Цифровізація та маркетинг комунікацій у публічному управлінні/Digitalization and marketing of communications in public administration

План лекційного заняття

12.1 Актуальність маркетингу у інформаційно-комунікативній взаємодії органів публічного управління з громадянським суспільством/The relevance of marketing in information and communication interaction between public administration and civil society

12.2 Шляхи реалізації маркетингу в публічному управлінні/Ways of implementing marketing in public administration

12.3 Цифрові технології в публічному управлінні/Digital technologies in public administration

План семінарського заняття

1. Основні тренди розвитку комунікацій органів державної влади у цифровій публічній сфері.
Цифровий PR органів державної влади.
2. Особливості цифрових комунікацій органів влади другого покоління (Web 2.0).
3. Вплив цифрових комунікацій на імідж органів влади.
4. Інтернет-комунікації як інструмент державної інформаційної політики.
5. Мережевий комунікаційний простір сучасного державного управління.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Зростання ролі маркетингу в державному секторі (Кірон Уолш).

2. Концепція двосторонньої симетричної комунікації Джеймса Е. Груніга.
3. Модель інформаційно-комунікативної діяльності, заснованої на концепції ринкового обміну Ханса Буурми.
4. Модель кризових комунікацій у державному секторі Сюзен Хорслі та Рендольфа Баркера.
5. Цифрові комунікації в публічному управлінні України.
6. Національна платформа е-демократії ВзаємоДія.

Перелік питань для самоконтролю

1. Шляхи реалізації маркетингу в публічному управлінні
2. Цифрові комунікації в публічному управлінні України.
3. Інтернет-комунікації як інструмент державної інформаційної політики.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

Т.13. Підвищення ефективності інформаційно-комунікативної взаємодії в публічному управлінні/Increasing the efficiency of information and communication interaction in public administration

План лекційного заняття

13.1 Демократизація комунікацій в публічному управлінні/Democratization of communications in public administration

13.2. Забезпечення якості комунікацій в публічному управлінні/Ensuring the quality of communications in public administration

План семінарського заняття

1. Головні комунікаційні канали формування іміджу органів публічного адміністрування та місцевого самоврядування.
2. Використання електронного урядування для забезпечення комунікації.
3. Роль соціальних мереж і цифрових платформ у публічному управлінні.

План самостійної роботи здобувачів вищої освіти

1. Взаємодія з громадськістю в кризових умовах.
2. Визначення кризи. Типи кризових ситуацій. Кризові етапи та комунікаційні дії. Комунікація під час кризи.
3. Функції Антикризового штабу.
4. Повідомлення про успіхи та провали влади.
5. Захист від недостовірної або негативної інформації, поширеної в ЗМІ.
6. Диференціація понять «кризова ситуація» і «надзвичайна ситуація».
7. Динаміка надзвичайних ситуацій (головні етапи – затримка, розвиток, пік, спад, стабільність, зняття напруги).
8. Особливості комунікаційного процесу у надзвичайних ситуаціях.

Перелік питань для самоконтролю

1. Демократизація комунікацій в публічному управлінні
2. Забезпечення якості комунікацій в публічному управлінні
3. Особливості комунікаційного процесу у надзвичайних ситуаціях.
4. Використання електронного урядування для забезпечення комунікації.

Рекомендовані літературні джерела

Основна: [1-4]

Допоміжна: [5, 7]

Інформаційні ресурси Інтернет: [9-11]

Міжнародні видання: [12-15]

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, представлено в табл. 4.1.

Максимальна кількість балів отримана здобувачем вищої освіти на семінарському занятті становить 2 бали.

Виконання самостійної роботи, як правило, оцінюється під час проведення семінарського заняття у вигляді опитування в тому числі за питаннями, які виносяться на самостійну роботу.

Загальний розподіл балів, які здобувач вищої освіти може отримати в межах 100-бальної системи оцінювання, повинен включати обов'язкове комп'ютерне тестування на платформі дистанційного навчання MOODLE ДПУ (максимально 5 балів).

Таблиця 4.1

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Модулі	Модуль 1 - (17 балів)							Контрольний захід №1 – 5 балів
Загальна кількість балів за модулем №1								
Теми	T.1	T.2	T.3	T. 4	T. 5	T. 6	T. 7	
Відповідь на семінарському занятті	-	2	2	2	2	2	2	
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи							
Модулі	Модуль 2 - (28 балів)							Контрольний захід №2 – 5 балів
Загальна кількість балів за модулем №2								
Теми	T.8	T.9	T.10	T.11	T.12	T.13		
Відповідь на семінарських заняттях	2	2	2	2	2	2		
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи							
Індивідуальна робота	11							
Підсумковий тестовий контроль на платформі дистанційного навчання MOODLE ДПУ	5							

Диференційований залік - 50 балів

Таблиця 4.2

Шкала оцінювання роботи здобувачів вищої освіти на семінарських заняттях

Кількість балів	Критерії оцінювання
Максимальний бал відповідно до розподілу балів за одне заняття – 2 бали	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
Мінімальний бал відповідно до розподілу балів на одне заняття – 1 бал	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Критерії оцінювання контрольних робіт.

Формою проміжного поточного контролю є контрольні роботи, які проводяться у письмовій формі.

Таблиця 4.4

Розподіл балів за різні види завдань в межах контрольної роботи № 1

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	3
Тестовий блок	2
Всього	5

Таблиця 4.5

Розподіл балів за різні види завдань в межах контрольної роботи № 2

Вид завдання	Максимальна кількість балів за виконання
Теоретичні питання	3
Тестовий блок	2
Всього	5

Критерії оцінювання індивідуально-консультаційної роботи.

У робочій програмі зазначається назва індивідуального завдання, його обсяг, структура, коротка характеристика змісту і вимог до виконання та оцінювання.

Індивідуальна робота здійснюється у формі реферату, презентації, проєкту або інших формах описаних робочою програмою або методичною розробкою і оцінюється від 0 до 11 балів.

Таблиця 4.6

Шкала оцінювання індивідуально-консультаційної роботи здобувачів вищої освіти

Кількість балів	Критерії оцінювання
6-11	Послідовність, логічність написання реферату, а також підготовка презентації та, відповідно, його захист, а також виокремлення з різних джерел основних положень, які структурно об'єднанні, проаналізовані та узагальнені висновками.
1-5	Послідовність, логічність написання реферату, але без презентації.
0	Не написано реферат та не зроблено презентацію по ньому.

Підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за результатами поточного контролю (від 0 до 50 балів) та диференційованого заліку (від 0 до 50 балів). Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання є отримання не менше 25 балів за поточний контроль та 25 балів за підсумковий контроль у формі диференційованого заліку.

Переведення даних 100-бальної шкали оцінювання в національну шкалу та шкалу за системою ЄКТС здійснюється в такому порядку (табл.4.7):

Таблиця 4.7

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами й критеріями оцінювання

Сума балів за 100-бальною шкалою	Оцінка в ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою	
					Екзамен	Залік
90-100	А	відмінно	Здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили.	високий (творчий)	відмінно	зараховано
80-89	В	дуже добре	Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна.	достатній (конструктивно-варіативний)	добре	

70-79	C	добре	Здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок.			
60-69	D	задовільно	Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих.	середній (репродуктивний)	задовільно	
50-59	E	достатньо	Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні.			
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	Низький (рецептивно-продуктивний)	незадовільно	Не зараховано
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту	Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів.			

Результати складання диференційованого заліку оцінюються за чотирибальною шкалою («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»), і вносяться у відомість обліку успішності здобувача вищої освіти, залікову книжку, індивідуальний навчальний план здобувача вищої освіти (крім «незадовільно»).

Шкала та критерії перезарахування результатів навчання, здобутих в неформальній освіті здобувача

Кількість балів	Форма заняття та діяльності	Критерії оцінювання	Рекомендовані ресурси для здобуття результату
11	Індивідуальна робота	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату обсягом 30 годин (1 кредит ECTS) або більше	Онлайн курси на платформі Прометеус та EdEra https://prometheus.org.ua https://ed-era.com/course/for-teachers/
3	Семінарського заняття	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату за темою Семінарського заняття	Онлайн курси на платформі Прометеус та EdEra https://prometheus.org.ua https://ed-era.com/course/for-teachers/
0		Відсутній результат або результат не відповідає тематиці дисципліни	

4. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни «Комунікації в управлінні» є:

- відповіді на семінарських заняттях;
- виконання самостійної роботи;
- доповіді;
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- комп'ютерне тестування на платформі MOODLE ДПУ;
- диференційований залік.

6. ФОРМИ ТА ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Поточний контроль – контрольні заходи, які здійснюються впродовж модуля з метою оцінювання рівня навчальних досягнень здобувача вищої освіти.

Форми поточного контролю (контрольних заходів):

- модульні контрольні роботи;
- письмові, усні опитування на семінарських заняттях;
- есе *(за темою індивідуального практичного завдання)* ;
- реферат/ аналітична записка / стаття *(за темою індивідуального дослідницького завдання)*;
- презентація *(за результатами групового практичного/дослідницького завдання)* ;
- розв'язання індивідуальних задач;
- тестування за темами;
- реферат;
- індивідуальна або групова презентація;
- неформальна освіта.

Семестровий модуль завершується модульною контрольною роботою (МКР). Модульна контрольна робота виконується у письмовій або комп'ютерній формі.

Форма підсумкового контролю з дисципліни є диференційований залік.

Перелік питань до поточного контролю

Модуль 1

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту.
5. Критерії вибору правильних комунікативних систем.
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі.
8. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
9. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.
10. Комунікативний аудит.
11. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту .
12. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
13. Види комунікативних стратегій.
14. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.
15. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
16. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
17. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
18. Електронні комунікації.
19. Аудіоконференція.
20. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
21. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).
22. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.

23. Ділова комунікація: сутність і зміст.
24. Цілі і функції комунікації в організації.
25. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
26. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
27. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
28. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
29. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
30. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
31. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
32. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
33. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.
34. Міфи ділової комунікації.
35. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації.
36. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри.
37. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
38. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
39. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.
40. Розробка програми для просування репутації компанії.

Модуль 2

1. Місце комунікативного підрозділу в структурі органу публічної влади та місцевого самоврядування. Типи та структура комунікативних підрозділів в публічному управлінні.
2. Лідерські позиції органів публічного управління та/або їх посадових осіб у певному комунікативному просторі.
3. Комунікативна діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Комунікації із засобами масової інформації.
4. Висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування: форми і порядок висвітлення.
5. Принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні, встановлені в положеннях Конституції України. Аспекти комунікативної діяльності у публічній сфері, що унормовуються Цивільним та Кримінальним кодексами України.
6. Закони України, в яких визначаються окремі аспекти комунікативної діяльності у публічному управлінні. Закони України, що регулюють діяльність засобів масової інформації. Нормативно-правові акти, що регулюють окремі питання взаємодії органів публічної влади та місцевого самоврядування із громадськістю.
7. Поняття звернення громадян. Форми, види та основні вимоги до звернення.
8. Права громадянина при розгляді звернення.
9. Порядок та особливості розгляду звернень громадян органами публічної влади та іншими суб'єктами діяльності у сфері публічного управління.
10. Організація особистого прийому громадян.
11. Порядок надсилання та розгляду електронної петиції.
12. Основні напрями, суб'єкти, гарантії та права на інформацію, масова інформація та засоби масової інформації, інформаційна продукція та інформаційна послуга, відповідальність за порушення законодавства про інформацію.
13. Пріоритети державної політики в інформаційній сфері: забезпечення інформаційної безпеки; захисту і розвитку інформаційного простору України, конституційного права громадян на інформацію.
14. Відкритість та прозорість держави перед громадянами; формування позитивного міжнародного іміджу України.

15. Структурні підрозділи, відповідальні за внутрішні та зовнішні комунікації (підрозділи комунікацій та інформаційної політики, прес-центри): функції, завдання, відмінності.
16. Зміст і структура внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні. Інформація та вимоги до неї.
17. Організація та ведення документообігу в органах публічної влади та місцевого самоврядування.
18. Вертикальні та горизонтальні комунікації в системі публічного управління та адміністрування.
19. Форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні.
20. Організація ділової комунікації в публічному управлінні.
21. Стилi ділової комунікації та управління. Комунікативна культура в органах публічної влади та місцевого самоврядування.
22. Громадська думка та її значення у формуванні та реалізації державної політики. Види публічних заходів. Форми і методи консультацій із громадськістю.
23. Методи вивчення, оцінювання та врахування громадської думки під час прийняття управлінських рішень.
24. Інструменти взаємодії посадових осіб публічної влади з громадськістю.
25. Порядок проведення консультацій із громадськістю. Орієнтовний план проведення консультацій із громадськістю.
26. Поняття, види, класифікація та структура колегіальних консультативно-дорадчих органів. Діяльність громадських рад при органах державної влади та органах місцевого самоврядування: основні завдання, функції, повноваження, формування складу представників. Участь громадської ради у прийнятті управлінських рішень та інструменти її взаємодії з органами публічної влади.
27. Практика держав світу по організації консультацій з громадськістю.
28. Системи впливів в процесі проведення консультацій з громадськістю.
29. Роль, мета, завдання, функції, види, користувачі та бенефіціари комунікаційної стратегії.
30. Основні етапи формування та реалізації комунікаційної стратегії. Стратегічні та оперативні цілі.
31. Визначення цільової аудиторії, основних форм і каналів комунікації.
32. Комунікаційні стратегії громад: мета, завдання, інструменти, методологія розробки та прийняття.
33. Формування та реалізація комунікаційної стратегії органу публічного управління.
34. Комунікаційні стратегії у сфері запобігання та протидії корупції, у сфері європейської інтеграції, у сфері гендерної рівності.
35. Комунікативні/ інформаційні кампанії (етапи підготовки та проведення).
36. Оцінка поточної ситуації на основі проведення PEST-аналізу та SWOT-аналізу.
37. Планування ресурсів для забезпечення реалізації стратегії.
38. Нормативно-правовий, організаційний, інституціональний, фінансовий, кадровий, мотиваційний механізми формування та реалізації комунікаційної стратегії.
39. Ключові показники ефективності та методи оцінки комунікаційної стратегії.
40. Комунікаційні технології у публічному управлінні. Кризові комунікації.
41. Роль і значення публічного виступу у діяльності посадових осіб органів публічної влади, політичних і громадських діячів. Різновиди публічного виступу.
42. Професійна лексика та етичні норми спілкування.
43. Комунікативні ситуації та комунікативна поведінка.
44. Інструментарій ораторської майстерності. Мовні особливості публічного виступу.
45. Організація та етапи підготовки спікера до публічного виступу.
46. Оцінка можливих варіантів реакції співрозмовників.
47. Запобігання конфліктів під час публічного виступу.
48. Види презентаційних матеріалів, вимоги до їх структури, змісту й оформлення.

49. Програмні сервіси для створення презентацій.
50. Засоби та прийоми вербальної й невербальної комунікації.
51. Сучасні підходи до використання е-комунікації. Інструменти е-комунікації у діяльності суб'єктів публічного управління.
52. Ефективність комунікації у соціальних мережах.
53. Вивчення громадської думки щодо діяльності органів публічної влади та надання адміністративних послуг за допомогою засобів е-комунікації.
54. Програмне забезпечення. Інформаційно-комунікаційні ресурси органів публічної влади.
55. Способи і засоби комунікації. Класифікація комунікації та інформації.
56. Методи комунікації (оприлюднення результатів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інформування, розміщення інформації на офіційних вебсайтах, забезпечення наповнення тематичних сторінок (рубрик), переконання, залучення, просвіта, пояснення, роз'яснення, діалог, медіація, обговорення тощо).
57. Поняття та базові елементи комунікативного процесу. Комунікативна підсистема в публічному управлінні.
58. Інформаційний та комунікативний простори у сфері публічного управління.
59. Комунікативні бар'єри: види, причини їх виникнення та способи усунення.
60. Принципи забезпечення комунікативної взаємодії в публічному управлінні.

Перелік питань до підсумкового контролю

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту.
5. Критерії вибору правильних комунікативних систем.
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі.
8. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
9. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.
10. Комунікативний аудит.
11. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту.
12. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
13. Види комунікативних стратегій.
14. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.
15. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
16. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
17. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
18. Електронні комунікації.
19. Аудіоконференція.
20. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
21. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).
22. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
23. Ділова комунікація: сутність і зміст.
24. Цілі і функції комунікації в організації.
25. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
26. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
27. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
28. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

29. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
30. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
31. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
32. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
33. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.
34. Міфи ділової комунікації.
35. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації.
36. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри.
37. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
38. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
39. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.
40. Розробка програми для просування репутації компанії.
41. Місце комунікативного підрозділу в структурі органу публічної влади та місцевого самоврядування. Типи та структура комунікативних підрозділів в публічному управлінні.
42. Лідерські позиції органів публічного управління та/або їх посадових осіб у певному комунікативному просторі.
43. Комунікативна діяльність органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.
44. Комунікації із засобами масової інформації.
45. Висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування: форми і порядок висвітлення.
46. Принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні, встановлені в положеннях Конституції України. Аспекти комунікативної діяльності у публічній сфері, що унормовуються Цивільним та Кримінальним кодексами України.
47. Закони України, в яких визначаються окремі аспекти комунікативної діяльності у публічному управлінні. Закони України, що регулюють діяльність засобів масової інформації. Нормативно-правові акти, що регулюють окремі питання взаємодії органів публічної влади та місцевого самоврядування із громадськістю.
48. Поняття звернення громадян. Форми, види та основні вимоги до звернення.
49. Права громадянина при розгляді звернення.
50. Порядок та особливості розгляду звернень громадян органами публічної влади та іншими суб'єктами діяльності у сфері публічного управління.
51. Організація особистого прийому громадян.
52. Порядок надсилання та розгляду електронної петиції.
53. Основні напрями, суб'єкти, гарантії та права на інформацію, масова інформація та засоби масової інформації, інформаційна продукція та інформаційна послуга, відповідальність за порушення законодавства про інформацію.
54. Пріоритети державної політики в інформаційній сфері: забезпечення інформаційної безпеки; захисту і розвитку інформаційного простору України, конституційного права громадян на інформацію.
55. Відкритість та прозорість держави перед громадянами; формування позитивного міжнародного іміджу України.
56. Структурні підрозділи, відповідальні за внутрішні та зовнішні комунікації (підрозділи комунікацій та інформаційної політики, прес-центри): функції, завдання, відмінності.
57. Зміст і структура внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні. Інформація та вимоги до неї.
58. Організація та ведення документообігу в органах публічної влади та місцевого самоврядування.
59. Вертикальні та горизонтальні комунікації в системі публічного управління та адміністрування.
60. Форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні.
61. Організація ділової комунікації в публічному управлінні.

62. Стилi ділової комунікації та управління. Комунікативна культура в органах публічної влади та місцевого самоврядування.
63. Громадська думка та її значення у формуванні та реалізації державної політики. Види публічних заходів. Форми і методи консультацій із громадськістю.
64. Методи вивчення, оцінювання та врахування громадської думки під час прийняття управлінських рішень.
65. Інструменти взаємодії посадових осіб публічної влади з громадськістю.
66. Порядок проведення консультацій із громадськістю. Орієнтовний план проведення консультацій із громадськістю.
67. Поняття, види, класифікація та структура колегіальних консультативно-дорадчих органів. Діяльність громадських рад при органах державної влади та органах місцевого самоврядування: основні завдання, функції, повноваження, формування складу представників. Участь громадської ради у прийнятті управлінських рішень та інструменти її взаємодії з органами публічної влади.
68. Практика держав світу по організації консультацій з громадськістю.
69. Системи впливів в процесі проведення консультацій з громадськістю.
70. Роль, мета, завдання, функції, види, користувачі та бенефіціари комунікаційної стратегії.
71. Основні етапи формування та реалізації комунікаційної стратегії. Стратегічні та оперативні цілі.
72. Визначення цільової аудиторії, основних форм і каналів комунікації.
73. Комунікаційні стратегії громад: мета, завдання, інструменти, методологія розробки та прийняття.
74. Формування та реалізація комунікаційної стратегії органу публічного управління.
75. Комунікаційні стратегії у сфері запобігання та протидії корупції, у сфері європейської інтеграції, у сфері гендерної рівності.
76. Комунікативні/ інформаційні кампанії (етапи підготовки та проведення).
77. Оцінка поточної ситуації на основі проведення PEST-аналізу та SWOT-аналізу.
78. Планування ресурсів для забезпечення реалізації стратегії.
79. Нормативно-правовий, організаційний, інституціональний, фінансовий, кадровий, мотиваційний механізми формування та реалізації комунікаційної стратегії.
80. Ключові показники ефективності та методи оцінки комунікаційної стратегії.
81. Комунікаційні технології у публічному управлінні. Кризові комунікації.
82. Роль і значення публічного виступу у діяльності посадових осіб органів публічної влади, політичних і громадських діячів. Різновиди публічного виступу.
83. Професійна лексика та етичні норми спілкування.
84. Комунікативні ситуації та комунікативна поведінка.
85. Інструментарій ораторської майстерності. Мовні особливості публічного виступу.
86. Організація та етапи підготовки спікера до публічного виступу.
87. Оцінка можливих варіантів реакції співрозмовників.
88. Запобігання конфліктів під час публічного виступу.
89. Види презентаційних матеріалів, вимоги до їх структури, змісту й оформлення.
90. Програмні сервіси для створення презентацій.
91. Засоби та прийоми вербальної й невербальної комунікації.
92. Сучасні підходи до використання е-комунікації. Інструменти е-комунікації у діяльності суб'єктів публічного управління.
93. Ефективність комунікації у соціальних мережах.
94. Вивчення громадської думки щодо діяльності органів публічної влади та надання адміністративних послуг за допомогою засобів е-комунікації.
95. Програмне забезпечення. Інформаційно-комунікаційні ресурси органів публічної влади.
96. Способи і засоби комунікації. Класифікація комунікації та інформації.
97. Методи комунікації (оприлюднення результатів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інформування, розміщення інформації на офіційних

- вебсайтах, забезпечення наповнення тематичних сторінок (рубрик), переконання, залучення, просвіта, пояснення, роз'яснення, діалог, медіація, обговорення тощо).
98. Поняття та базові елементи комунікативного процесу. Комунікативна підсистема в публічному управлінні.
 99. Інформаційний та комунікативний простори у сфері публічного управління.
 100. Принципи забезпечення комунікативної взаємодії в публічному управлінні.

7. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Алексеев В. М., Липовська Н. А. Взаємовідносини держави та суспільства. Дніпро: ГРАНІ, 2019. 172 с.
2. Куйбіда В. С. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади. Монографія В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, П. С. Шпиго та ін.; за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка. Київ: НАДУ, 2019. 358 с.
3. Михайлова О. Г. Комунікації у публічному управлінні та адмініструванні: стратегічний аспект. Кваліф. наук. прац. Дис. на здоб. ступеня доктора філософії в галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». ДПУ. Міністерство фінансів України. Ірпінь, 2023. URL: <https://dpu.edu.ua/zdobuvachi-stupenia-doktora-filosofii?view=article&id=3562&catid=2>
4. Рачинська О. А. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. Дис. на здобуття наук. ст. канд. наук з держ. управл. за спец 25.00.02 «Механізми державного управління» Інститут підг. кадрів держ. служб. зайн. України. Київ. 2019. 237 с.

Допоміжна:

5. Сивак Т.В. Інституціоналізація стратегічних комунікацій у системі публічного управління України. Дис. д-ра наук з держ. упр.: 25.00.01. Київ. 2020. 490 с.
6. Токар М. Діджиталізація як оптимізація взаємодії публічної влади і громадських організацій. Аспекти публічного управління. Том 8. Спецвипуск № 1 2020. С. 130-132.
7. Чальцева О.М., Швець К. А. Досвід впровадження публічних е-консультацій у європейських країнах. *Політичне життя*. 2021. С.62–68.
8. Янсонс Я.В., Семенченко А.І. Розвиток правового механізму публічного управління впровадженням інструментів електронної демократії. Механізми публічного управління. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 3 (26). 2020. С. 83-90.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

9. Про схвалення Стратегії комунікації з питань європ. інтеграції України на період до 2026 року: розп. КМУ від 9.12.2022 р. № 1155-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1155-2022-%D1%80#Text>
10. Chadwick A. E-democracy: Britannica. URL: <https://www.britannica.com/topic/e-democracy>
11. Digital communication (Digital discipline guidance). URL: <https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/digital-communication/>.

Міжнародні видання:

12. Dragan I., Liakhovych G., Inozemtseva O., Marushchyn Y., Lyakhovych U. Legal aspects of reforming public management of financial and economic security in Ukraine in the context of european integration. Financial and credit activity: problems of theory and practice. 2023. Vol.1(48). P. 326-334. URL: <https://fkf.net.ua/index.php/fkf/article/view/3961>.
13. Emina, K. Public Administration and Ethics in Digital Era. Pinisi Discretion Review. Vol. 3. Issue 2. 2020. P. 243-260

14. Husiatynska A., Samoilova I. Modern aspects of civil society interaction with local government bodies. Scientific papers of Silesian university of technology. Organization and management series. № 160. 2022. P. 262-273. URL: <https://managementpapers.polsl.pl/wp-content/uploads/2022/12/160-Husiatynska-Samoilova.pdf>
15. Luoma-aho, V. and M. Canel (eds.). The Handbook of Public Sector Communication. Wiley. 2020. URL: <https://doi.org/10.1002/9781119263203>.

Укладач: Оксана НЕМИРОВСЬКА, к.е.н.,
доцент кафедри менеджменту та публічного управління

Анастасія ГУСЯТИНСЬКА, доктор філософії

(протягом 5 років після затвердження або до затвердження освітньої програми)

Навчальний рік	Дата засідання кафедри	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта ОП