

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ  
АДМІНІСТРАЦІЇ**

**Робоча програма навчальної дисципліни  
для студентів спеціальності  
074 "Публічне управління та адміністрування"  
другого (магістерського) рівня**

**Харків  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2017**

УДК 342.9(477)(07.034)

К63

**Укладач** Н. Г. Гвазава

Затверджено на засіданні кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки.

Протокол № 1 від 25.08.2016 р.

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

**Комунікація** в публічній адміністрації : робоча програма навчальної дисципліни для студентів спеціальності 074 "Публічне управління та адміністрування" другого (магістерського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. Н. Г. Гвазава. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2017. – 51 с.

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами. Вміщено плани лекцій і семінарських (практичних) занять, матеріал для закріплення знань (індивідуальне завдання, завдання для самостійної роботи, контрольні запитання), критерії оцінювання знань студентів.

Рекомендовано для студентів спеціальності 074 "Публічне управління та адміністрування" другого (магістерського) рівня.

**УДК 342.9(477)(07.034)**

© Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, 2017

## Вступ

Зв'язуючим процесом обміну інформацією є комунікація. Перша потреба в комунікації на рівні організації пов'язана з наданням необхідної інформації з відповідного питання, щоб дозволяти кожному виконувати свою роботу ефективно і сприяти досягненню мети організації.

Неможливо переоцінити важливість комунікації в діяльності організації. Більшість із того, що роблять керівники, аби полегшити організацію досягнення її цілей, вимагає ефективного обміну інформацією. Якщо люди не зможуть обмінюватись інформацією, то зрозуміло, що вони і не зможуть працювати разом, формувати цілі й досягати їх. Комунікації – це складний процес, що складається із взаємозалежних кроків. Кожен із цих кроків дуже потрібний і важливий для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Кожен крок – це пункт, в якому, якщо ми будемо недбалими і не будемо думати про те, що робимо, – сутність може загубитись.

Актуальність навчальної дисципліни визначається тим, що комунікаційні процеси є невід'ємною складовою публічного адміністрування.

Дисципліна "Комунікація в публічній адміністрації" посідає важливе місце у навчальному процесі, оскільки надає методологічні, методичні знання, допомагає сформувати практичне вміння щодо аналізу, оцінювання і розроблення заходів, які допомагають ефективно управляти комунікацією в публічній адміністрації.

Вивчення дисципліни "Комунікація в публічній адміністрації" сприятиме підвищенню рівня загальноєкономічної підготовки студентів, формуванню у них навичок науково-аналітичного опрацювання проблем із позицій публічних інтересів.

Навчальна дисципліна "Комунікація в публічній адміністрації" вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітнього ступеня "магістр" усіх форм навчання.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів: денна форма навчання – 5; заочна форма навчання – 6	Галузь знань 074 "Публічне управління та адміністрування"	Базова	
Змістових модулів – 2	Спеціальність 074 "Публічне управління та адміністрування"	Рік підготовки	
		1-М	1-М
Загальна кількість годин: денна форма навчання – 150; заочна форма навчання – 180		Семестр	
		1-М	1-М, 2-М
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,5; самостійної роботи студента – 6	Освітній рівень: другий (магістерський)	Лекції	
		20 год	16 год
		Практичні, семінарські	
		20 год	20 год
		Самостійна робота	
		110 год	144 год
		Вид контролю	
		Екзамен	
		3 год	3 год

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:

для денної форми навчання – 36 %;

для заочної форми навчання – 25 %.

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** засвоєння дисципліни "Комунікація в публічній адміністрації" є формування системи професійної компетентності (знань і практичних вмінь та навичок) щодо використання принципів, інструментів комунікацій у публічній адміністрації, розвиток у студентів сучасного управлінського мислення, формування навичок розроблення та ухвалення управлінських рішень з урахуванням різних комунікаційних процесів.

**Об'єктом** навчальної дисципліни є сукупність комунікативних об'єктів і процесів у публічній адміністрації.

**Предметом** вивчення дисципліни є принципи, етапи, моделі та технології організаційних комунікацій у публічній адміністрації.

Зміст цієї дисципліни є логічною основою та має змістовно-методичні зв'язки з такими дисциплінами як "Теорія державного управління", "Політичні інститути і процеси", "Теорія державної служби", "Основи менеджменту", "Економіка підприємства", "Організаційні комунікації", "Психологія", "Комунікаційна політика в діяльності державного службовця".

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять та виконання практичних завдань. Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі види занять розроблені відповідно до кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:**

- історичні етапи становлення комунікацій;
- місце комунікації в системі сучасної науки;
- комунікаційну діяльність і спілкування;
- види і форми комунікаційної діяльності;
- комунікаційні мережі і яким чином створювати умови для успішного функціонування комунікацій;
- закономірності спілкування людей;
- особливості та розвиток соціальних установ;
- поняття "конфлікт";
- сутність комунікаційного процесу в публічній адміністрації;
- історію ораторського мистецтва;
- сферу використання публік рилейшинз;
- механізми реалізації цілей комунікаційної політики Європейського Союзу.

**вміти:**

- використовувати ефективні види комунікації;
- визначати особливості комунікації в публічному адмініструванні;
- визначати особливості впливу дисконікації на суспільство;
- обґрунтовувати значення комунікації в системі публічної влади;

визначати специфічні особливості документообігу в публічному секторі;

складати прес-релізи;

розробляти ефективні шляхи комунікації влади з громадськістю;

складати запити про доступ до публічної інформації;

використовувати комунікаційні навички, що є пріоритетними в роботі публічного службовця.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, що наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

### Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
1	2	3
КвПА* 1	Здатність репрезентувати органи публічного адміністрування в засобах інформації, різних інституціях громадського суспільства	Забезпечувати представництво органу влади в різних інституціях громадянського суспільства шляхом поєднання офіційних повноважень і особистого авторитету в межах наданої компетенції
		Здійснювати інформування громадськості про діяльність органу управління шляхом впровадження електронного урядування
		Здійснювати належне інформування громадськості про діяльність органу управління шляхом постійного зв'язку із засобами масової інформації
		Здійснювати зв'язки з громадськістю з метою забезпечення прозорості прийняття управлінських рішень за допомогою засобів масової інформації
КвПА 2	Здатність визначати специфіку комунікації у публічному адмініструванні	Володіти усним та письмовим спілкуванням українською, російською та іноземними мовами
		Мати мотивації до навчання упродовж усього життя

1	2	3
		Володіти навичками самостійного набуття знань
		Володіти технологіями ділового спілкування, проведення дискусій тощо
КвПА 3	Здатність визначати особливості та розробляти ефективні механізми взаємодії публічної влади та суспільства	Володіти знаннями об'єктивних економічних законів розвитку економіки
		Володіти сучасними інформаційними технологіями
		Вміти використовувати аналітичні навички.
		Знати методи ведення наукових досліджень та їх застосовувати
		Аналізувати та застосувати передовий досвід у забезпеченні ефективного використання трудових ресурсів підприємства

*Примітка.* \*Комунікація в публічній адміністрації.

Структура складових професійних компетентностей та їх формування з навчальної дисципліни "Комунікація в публічній адміністрації" відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в додатку А.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1**

#### **Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні**

##### **Тема 1. Історія становлення комунікації**

Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки. Комунікаційна діяльність і спілкування. Закономірності спілкування людей. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій. Формування комунікаційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій.

## **Тема 2. Аналіз комунікації в публічному адмініструванні**

Теоретичні засади комунікації. Невербальні та несимвольні комунікації. Семіотика та синтактика. Сутність комунікаційного процесу в публічній адміністрації. Його основні елементи, етапи, їх характеристика. Моделі комунікації. Ефективна комунікація. Діяльність великих і малих соціальних груп. Особливості та розвиток соціальних установ. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації.

## **Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами**

Виникнення дискомунікації у процесі спілкування. Сутність поняття "конфлікт". Між групові конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Поняття організаційного конфлікту і його структура. Види організаційних конфліктів. Особливості кризових комунікацій. Механізми комунікаційного впливу на управління конфліктами в умовах кризової ситуації. Конфліктна природа комунікацій. Типові конфліктні ситуації. Комунікаційні підходи до вирішення конфлікту. Управління конфліктами.

## **Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади**

Поняття та види публічного адміністрування. Специфіка публічного управління. Функції публічної адміністрації. Органи виконавчої влади в системі публічного адміністрування. Місцеве самоврядування та його роль у державному управлінні.

## **Змістовий модуль 2**

### **Особливості взаємодії публічної влади та суспільства**

## **Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності**

Спілкування і комунікація. Мова, мовлення і спілкування. Риторика і мистецтво презентації. Культура усного фахового спілкування. Форми



колективного обговорення професійних проблем. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації.

## **Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні**

Види комунікацій. Комунікаційний процес в аспекті ПР. Поняття "публік рилейшинз": сутність та історія виникнення. Сфера використання "публік рилейшинз". Лобіювання: його сутність і необхідність.

## **Тема 7. Особливості комунікації громади з владою**

Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю в публічній адміністрації. Принципи і методи діяльності з формування й управління громадською думкою. Система масової комунікації у зв'язках із громадськістю. Засоби масової інформації у зв'язках із громадськістю.

## **Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу**

Поняття та правовий статус засобів масової інформації в Україні. Компетенція держави у сфері інформаційної безпеки. Поняття інформаційного ресурсу. Інформаційний ресурс у контексті процесів інформатизації відкритості та ринкових перетворень. Комунікаційні системи епохи формування глобального суспільства. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. Сутність концепції державної інформаційної політики в Україні.

## **Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця**

Комунікаційні здатності публічного службовця. Місцеві чиновники у формуванні іміджу влади. Порівняльні ролі комунікацій у публічній адміністрації в різних наукових концепціях. Вертикальні і горизонтальні канали комунікацій. Формальні і неформальні комунікації. Комунікації між публічною адміністрацією та її середовищем. Сутність поняття "імідж" публічного службовця. Методи і прийоми формування іміджу організації та керівника. Етика державного службовця.

## 4. Структура навчальної дисципліни

Із самого початку вивчення навчальної дисципліни кожен слухач магістратури повинен ознайомитись як із робочою програмою навчальної дисципліни і формами організації навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічне об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з двох змістових модулів (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		Лекційні	Практичні та семінарські	Самостійна робота		Лекційні	Практичні та семінарські	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні								
Тема 1. Історія становлення комунікації	11	2	2	7	17	2	2	13
Тема 2. Аналіз і комунікації в публічному адмініструванні	23	4	4	15	23	4	2	19
Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	15	2	2	11	22	2	2	16

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади</i>	15	2	2	11	20	2	2	16
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>44</b>	<b>82</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>64</b>
<b>Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства</b>								
<i>Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності</i>	14	2	2	10	–	2	–	–
<i>Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні</i>	14	2	2	10	19	2	2	15
<i>Тема 7. Особливості комунікації громади з владою</i>	14	2	2	10	22	2	2	18
<i>Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу.</i>	14	2	2	10	20	2	2	16
<i>Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця</i>	15	2	2	11	22	2	2	16
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>71</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>65</b>
Підготовка до екзамену	10	–	–	10	10	–	–	10
Передекзаменаційні консультації	2	–	–	2	2	–	–	2
Екзамен	3	–	–	3	3	–	–	3
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>110</b>	<b>180</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>144</b>

## 5. Теми та плани семінарських занять

**Семінарське заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 5.1), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів із цієї навчальної дисципліни.

## Плани семінарських занять

Назва теми	Програмні питання	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні			
Тема 1. Історія становлення комунікації	Тема семінарського заняття "Історія становлення комунікації": 1.1. Поняття комунікації. 1.2. Комунікаційна діяльність і спілкування. 1.3. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. 1.4. Класифікація комунікацій	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [12; 18; 21 – 23; 26; 27]
Тема 2. Аналіз і комунікації у публічному адмініструванні	Тема семінарського заняття "Аналіз і комунікації в публічному адмініструванні": 2.1. Теоретичні засади комунікації. 2.2. Семіотика та синтактика. 2.3. Сутність комунікаційного процесу. 2.4. Діяльність великих і малих соціальних груп	2	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 16; 17; 19; 25 – 34]
Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Тема семінарського заняття "Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами": 3.1. Сутність поняття "Конфлікт". 3.2. Конфліктна природа комунікацій. 3.3. Механізми комунікаційного впливу на управління конфліктами в умовах кризової ситуації. 3.4. Управління конфліктами	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]
Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Тема семінарського заняття "Публічне адміністрування: поняття та наукові засади": 4.1. Поняття та види публічного адміністрування. 4.1. Функції публічної адміністрації. 4.3. Органи виконавчої влади в системі публічного адміністрування. 4.4. Місцеве самоврядування	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]

1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства</b>			
<i>Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності</i>	<i>Тема семінарського заняття "Комунікація як інструмент професійної діяльності":</i> 5.1. Спілкування і комунікація. 5.2. Мова, мовлення і спілкування. 5.3. Культура усного фахового спілкування. 5.4. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]
<i>Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні</i>	<i>Тема семінарського заняття "Public relation в публічному адмініструванні":</i> 6.1. Види комунікацій. 6.2. Комунікаційний процес в аспекті ПР. 6.3. Поняття "паблік рилейшинз". 6.4. Лобіювання: його сутність і необхідність	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 8 – 12; 16; 17; 19; 24 – 26; 28 – 37]
<i>Тема 7. Особливості комунікації громади з владою</i>	<i>Тема семінарського заняття "Особливості комунікації громади з владою":</i> 7.1. Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю. 7.2. Принципи і методи з управління громадською думкою. 7.3. Система масової комунікації. 7.4. Засоби масової інформації	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]
<i>Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу</i>	<i>Тема семінарського заняття "Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу":</i> 8.1. Поняття та правовий статус засобів масової інформації в Україні. 8.2. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. 8.3. Поняття інформаційного ресурсу. 8.4. Комунікаційні системи епохи формування глобального суспільства	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 24 – 35]
<i>Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця</i>	<i>Тема семінарського заняття "Комунікаційні навички публічного службовця":</i> 8.1. Вертикальні і горизонтальні канали комунікацій. 8.2. Формальні і не формальні комунікації. 8.3. Сутність поняття "імідж" організації та керівника. 8.4. Складові іміджу організації та керівника	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 24 – 35]
<b>Усього годин</b>		<b>10</b>	

## 6. Теми практичних занять

**Практичне заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно містить проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, ставлення загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, вирішення завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

### Перелік тем практичних занять

Назва теми	Програмні питання	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні			
<i>Тема 1.</i> Історія становлення комунікації	<i>Тема практичного заняття "Історія становлення комунікації":</i> Написання есе за темою "Комунікація та її роль у житті людини"	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [12; 18; 21 – 23; 26; 27]
<i>Тема 2.</i> Аналіз і комунікації у публічному адмініструванні	<i>Тема практичного заняття "Аналіз і комунікації в публічному адмініструванні":</i> Сутність та призначення комунікаційної стратегії. Вплив рівня культури та стилю управління керівника на організацію роботи на підприємстві	2	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 16; 17; 19; 25 –34]

1	2	3	4
Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Тема практичного заняття "Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами": Практичне завдання за темою "Дискомунікація у ЗМІ". Поточна контрольна робота	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]
Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Тема практичного заняття "Публічне адміністрування: поняття та наукові засади": Структура органів державної влади та місцевого самоврядування, їх взаємодія. Колоквіум за змістовим модулем 1	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]
Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства			
Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності	Тема практичного заняття "Комунікація як інструмент професійної діяльності": Захист презентації	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]
Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні	Тема практичного заняття "Public relation в публічному адмініструванні": "Прес-реліз" та його особливості	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 8 – 12; 16; 17; 19; 24 – 26; 28 – 37]
Тема 7. Особливості комунікації громади з владою	Тема практичне заняття "Особливості комунікації громади з владою": Шляхи комунікації, які закріплені на законодавчому рівні. Механізми впливу. Поточна контрольна робота	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]
Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	Тема практичне заняття "Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу": Практичне завдання за темою: "Написання запитів про доступ до публічної інформації"	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 21; 27 – 37]

1	2	3	4
Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця	Тема практичне заняття "Комунікаційні навички публічного службовця": Вимоги до написання офіційного листа та відповіді до нього. Колоквіум за змістовим модулем 2	1	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 24 – 35]
<b>Усього годин</b>		<b>10</b>	

## 6.1. Приклади типових практичних завдань за темами

### Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

#### Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади

Підготовчий етап проведення комунікативної кампанії.

Мета завдання – проаналізувати поточний стан обраного напрямку та проблеми комунікативної кампанії.

Короткі теоретичні відомості: кампанія – запланована спроба вплинути на громадську думку, поведінку, ставлення та знання, використовуючи засоби масової інформації і комунікації (ЗМІК) протягом певного періоду часу. Комунікативна мета – результат комунікативної кампанії у формі покращених знань, підвищеної обізнаності або зміненого ставлення або поведінки цільової групи. Комунікативна мета має підлягати вимірюванню кількісно та/або якісно. Інформаційна (комунікативна) кампанія – комплексна система засобів впливу на певні групи населення (цільові групи) за допомогою різних способів та каналів масового й індивідуального інформування та навчання з метою спонукання до прийняття нових, корисних для них самих і для суспільства моделей поведінки у визначеній сфері життя. PR-кампанія – це комплекс заходів, проведених упродовж певного періоду часу, спрямованих на розвиток комунікацій і налагодження ефективних відносин із цільовими аудиторіями організації.

Особливості комунікативних кампаній – безперервність, послідовність, комплексність. Комунікативна кампанія складається з наступних етапів:



1. Підготовчий етап.
2. Етап планування й програмування:
  - підготовка концепції;
  - ситуативний аналіз;
  - визначення цілей і завдань;
  - вибір цільових аудиторій і формулювання мессиджів;
  - визначення цілей за аудиторіями;
  - тактика комунікацій;
  - план дій;
  - складання бюджету;
  - оцінка ефективності.
3. Етап реалізації програми.
4. Етап оцінювання ефективності комунікативної кампанії.

Підготовчий етап: визначення проблеми містить аналіз вихідної ситуації, вивчення громадської думки, попереднє вивчення цільових аудиторій та їх ставлення до проблеми, моніторинг ЗМІК з обраної проблеми / теми комунікативної кампанії.

#### *Типові ситуаційні завдання*

##### *Завдання 1.1*

1. Визначити напрям та проблему комунікативної кампанії.
2. Провести аналіз вихідної ситуації.
3. Вивчити громадську думку в обраній сфері дослідження.
4. Встановити можливі цільові аудиторії та їх ставлення до обраної проблеми.
5. Провести моніторинг засобів масової інформації і комунікації із визначеної теми дослідження.
6. Скласти інформаційну (інформаційно-аналітичну) довідку про стан обраної тематичної проблеми.

## **Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства**

### **Тема 7. Особливості комунікації громади з владою**

Правила написання промов для державних службовців та їх проголошення.

Етапи підготовки виступу. Схеми професійного виступу. Вимоги до тексту. Технічна підготовка тексту до використання під час виступу.

Паралінгвістичні засоби. Особливості публічних виступів державних осіб: навчально-практична гра.

*Завдання:*

1. Написати промови на задану тему від імені певного державного службовця для різних контактних груп:

шкільні вчителі;

пенсіонери;

студенти.

Можливі проблеми:

майже нічого не знають про діяльність вашого керівника;

ставляться до звернень та ініціатив керівника з підозрою чи недовірою.

Можливі завдання:

продемонструвати компетентність, розуміння проблеми;

довести, що від ініціатив вашого керівника буде реальна користь.

## 7. Самостійна робота

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконує студент самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Мета СРС** – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 73 % (110 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (150 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки. СРС містить: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел на задану проблематику; аналітичний розгляд наукової публікації; підготовку до контрольних робіт та інших

форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквиуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до семестрового екзамену.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів із вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань із навчальної дисципліни, наведені в табл. 7.1.

Таблиця 7.1

### Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми контролю СРС	Література
1	2	3	4	5
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні</b>				
<i>Тема 1.</i> Історія становлення комунікації	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми "Історія становлення комунікації"	7	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [12; 18; 21 – 23; 26; 27]
<i>Тема 2.</i> Аналіз комунікації в публічному адмініструванні	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми "Аналіз комунікації в публічному адмініструванні"	15	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 16; 17; 19; 25 – 34]
<i>Тема 3.</i> Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми "Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами". Написання есе на тему "Дискомунікація у ЗМІ". Підготовка до контрольної роботи за темами 1 – 3	11	Презентація результатів. Перевірка есе. Письмова контрольна робота за темами 1 – 3	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]

Продовження табл. 7.1

1	2	3	4	5
Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми "Публічне адміністрування: поняття та наукові засади"	11	Презентація результатів. Захист індивідуального завдання	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]
Усього за змістовим модулем 1		44		
Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства				
Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми "Комунікація як інструмент професійної діяльності". Написання відповідної записки на тему "Відсутність коштів на реалізацію нового проекту"	10	Захист самостійного завдання	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 25 – 34]
Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні	Вивчення лекційного матеріалу; пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику. Самостійна робота над питанням: "Соціальна реклама від органів влади чи негромадського сектора"	10	Захист самостійного завдання	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 8 – 12; 16; 17; 19; 24 – 26; 28 – 37]
Тема 7. Особливості комунікації громади з владою	Підготовка до <i>семінарського заняття</i> . Перелік питань для самостійного опрацювання: ЗУ "Про доступ до публічної інформації" та ЗУ "Про звернення громадянства"	10	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 12; 17; 19; 25 – 34]
Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу.	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання домашніх завдань	10	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 21; 27 – 37]

1	2	3	4	5
Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця	Опрацювання додаткового матеріалу щодо використання інструментів ораторського мистецтва, підготовка короткої доповіді за запропонованою тематикою	11	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5 – 12; 17; 19; 24 – 35]
Усього за змістовим модулем 2		51		
Підготовка до екзамену		10		Основна: [1 – 4]. Додаткова: [5; 6; 10 – 12; 16; 17; 19; 21; 24 – 37]
Передекзаменаційні консультації		2		
Екзамен		3		
Усього за модулем		110		

## 7.1. Контрольні запитання для самодіагностики

### Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

#### Тема 1. Історія становлення комунікацій

1. Сутність та історія становлення комунікацій.
2. Роль комунікації в системі сучасної науки.
3. Види та форми комунікаційної діяльності і спілкування.
4. Особливості формування комунікаційних мереж.
5. Створення умов для успішного функціонування комунікацій.

#### Тема 2. Аналіз комунікації в публічному адмініструванні

1. Сутність та особливості розвитку соціальних установ.
2. Яке коло проблем вивчає семіотика?
3. Що є предметом вивчення в синтактиці?

4. Проаналізуйте національні особливості комунікацій.
5. Охарактеризуйте комунікативні бар'єри.
6. Охарактеризуйте основні складові простої одноступінчатої моделі комунікації.
7. Охарактеризуйте альтернативну концепцію комунікацій.
8. Чому споживачі ігнорують більшість рекламних оголошень?

### **Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління**

1. Природа між групових конфліктів.
2. Особливості конструктивних та деструктивних конфліктів.
3. Основні відмінності кризових комунікацій.
4. Сутність та зміст конфліктної природи комунікацій.
5. Характеристика типових конфліктних ситуацій.
6. Особливості комунікаційного підходу до вирішення конфлікту.
7. Сутність та особливості агресивного та пасивного підходів.
8. Сутність та особливості пасивно-агресивного та асертивного підходів.

### **Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади**

1. Що становить публічне адміністрування?
2. У чому полягає предметна сфера публічного адміністрування?
3. Наведіть приклади співвідношення управління та адміністрування.
4. Поясніть, з якими дисциплінами та в межах яких наукових напрямів має розвиватись публічне адміністрування.
5. Яка, на вашу думку, має бути методологічна основа публічного адміністрування?

## **Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства**

### **Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності**

1. Сучасні підходи до вивчення мовленнєвої діяльності.
2. Як мова збагачується через мовлення?
3. Які напрями має усне мовлення? Переваги та недоліки усного мовлення.

4. Які напрями має письмове мовлення?
5. Які існують види мислення?
6. Які існують відмінності між мисленням та мовленням? Що ширше думка чи мовлення?
7. В яких формах існує зовнішнє мовлення?
8. Як ви розумієте письмове та усне мовлення?

### **Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні**

1. Види комунікацій. Комунікаційний процес в аспекті ПР.
2. Поняття "публік рилейшинз": сутність та історія виникнення.
3. Сфера використання публік рилейшинз.
4. Лобіювання: його сутність і необхідність.

### **Тема 7. Особливості комунікації громади з владою**

1. Цілі та завдання громадських організацій в суспільстві.
2. Форми та методи зв'язків з громадськістю органів державної влади.
3. Методи контролю та впливу громадськості на рішення органів державної влади.
4. Форми і методи організації роботи зі зв'язків із громадськістю.
5. Сутність комунікаційних проблем із громадськістю в публічній адміністрації.
6. Класифікація комунікаційних бар'єрів (мовні вербальні, мовні невербальні, логічні перешкоди, перешкоди сприйняття, семантичні бар'єри та ін.).
7. Складання програм з удосконалення організаційних комунікацій. Регулювання інформаційних потоків.
8. Способи вдосконалення комунікаційних процесів у публічній адміністрації

### **Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу**

1. Сутність комунікаційного процесу в публічній адміністрації.
2. Його основні елемент, етапи, їх характеристика. Інформація в комунікаційному процесі.
3. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. Методи дослідження комунікацій.

4. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації

### **Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця**

1. Властивості ораторської мови.
2. Підготовка до публічного виступу: задум мови, аргументація, дедуктивна демонстрація, індуктивна демонстрація.
3. Особливості мовної комунікації.
4. Сутність поняття "імідж" організації та керівника.
5. Складові іміджу організації та керівника.
6. Методи і прийоми формування іміджу організації та керівника.

## **8. Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативну роботу здійснюють за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль, тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

- а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:  
консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);
- б) за засвоєнням практичного матеріалу:  
консультації індивідуальні та групові;
- в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:  
індивідуальне здавання виконаних робіт.

## **9. Методи навчання**

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, метод Дельфі, метод сценаріїв, банки візуального супроводу (табл. 9.1).



**Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни**

Назва теми	Практичне застосування навчальних технологій
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні	
<i>Тема 1. Історія становлення комунікації</i>	<i>Проблемна лекція з питання "Роль комунікації в системі сучасної науки"</i>
<i>Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні</i>	<i>Міні-лекція "Особливості діяльності великих і малих соціальних груп"</i>
<i>Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами</i>	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія з питання "комунікаційного впливу на управління конфліктами в умовах кризової ситуації"</i>
<i>Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади</i>	<i>Семінар-дискусія "Проблеми комунікаційного процесу в публічній адміністрації"</i>
Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства	
<i>Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності</i>	<i>Семінар-дискусія "Технологія написання аналітичного документа у сфері публічного адміністрування"</i>
<i>Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні</i>	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія з питання "Комунікаційний процес в аспекті PR", презентація результатів роботи в малих групах. Проблемна лекція з питання "Сфера використання паблік рилейшинз"</i>
<i>Тема 7. Особливості комунікації громади з владою</i>	<i>Проблемна лекція з питання "організації роботи зі зв'язків із громадськістю"</i>
<i>Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу</i>	<i>Міні-лекція, семінар-дискусія з питання "державного управління інформаційною сферою в Україні", презентація результатів роботи в малих групах</i>
<i>Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця</i>	<i>Проблемна лекція з питання "іміджу організації та керівника"</i>

**Лекції проблемного характеру** – один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають поряд із розглядом основного лекційного матеріалу встановлення та розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які недостатньо розроблені в науці й мають актуальне значення для теорії та практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, прищеплюють їм пізнавальні навички. Студенти стають учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій.

**Міні-лекції** передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Їх проводять, як правило, як частину заняття-дослідження. Міні-лекції відрізняються від повноформатних лекцій значно меншою тривалістю. Зазвичай міні-лекції тривають не більше 10 – 15 хвилин і використовуються для того, щоб стисло донести нову інформацію до всіх слухачів. Міні-лекції часто застосовуються як частини цілісної теми, яку бажано викладати повноформатною лекцією, щоб не втомлювати аудиторію. Тоді інформація надається по черзі кількома окремими сегментами, між якими застосовуються інші форми й методи навчання.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками і поглядами учасників із приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

**Мозкові атаки** – метод вирішення невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.

**Презентації** – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань, проектних робіт. Презентації можуть бути як індивідуальними, наприклад виступ одного слухача, так і колективними, тобто виступи двох та більше слухачів.

**Метод Дельфі** використовується з метою досягнення консенсусу в експертних оцінках і передбачає надання можливості висловити свої думки групі експертів, що працюють індивідуально в різних місцях. Під час вибору управлінського рішення за цим методом академічну групу розділяють, наприклад, на п'ять малих груп. Чотири групи є робочими, вони розробляють і приймають управлінське рішення, а п'ята група є експертною. Аналіз та варіанти управлінських рішень робочих груп усереднюються цією групою. Експертна група може бути поділена за спеціалізаціями.

**Метод сценаріїв** полягає в розробці ймовірних моделей поведінки та розвитку конкретних явищ у перспективі.

**Банки візуального супроводу** сприяють активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни за допомогою наочності.

## 10. Методи контролю

Навчальний процес організовується з урахуванням можливостей сучасних інформаційних технологій навчання та орієнтується на формування освіченої, гармонійно розвиненої особистості, здатної до постійного оновлення наукових знань, професійної мобільності та швидкої адаптації до змін і розвитку в соціально-культурній сфері в умовах ринкової економіки.

Система оцінювання студентів ґрунтується на особистісно-орієнтованому, діяльнісному та компетентнісному підходах в навчанні. За таких умов навчальний процес спрямовується на формування й розвиток основних і предметних компетентностей студентів.

Контрольні заходи містять поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи.

Підсумковий контроль проводять із метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому (кваліфікаційному) рівні або на окремих його завершених етапах.

Вищий навчальний заклад може використовувати модульну та інші форми підсумкового контролю.

Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюються за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи містять:

**поточний контроль**, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти іспит, – 35 балів);

**модульний контроль**, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

**підсумковий/семестровий контроль**, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

*Поточний контроль* із цієї навчальної дисципліни проводять у таких формах:

1. Активна робота на лекційних заняттях.
2. Активна участь у виконанні практичних завдань.

3. Активна участь у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях.

4. Перевірка есе за заданою тематикою.

5. Проведення поточного тестування.

6. Проведення письмової контрольної роботи.

7. Експрес-опитування.

*Модульний контроль* з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. **Колоквиум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача.

*Підсумковий/семестровий контроль* проводять у формі семестрового екзамену. **Семестрові екзамени** – форма оцінювання ефективності засвоєння студентами компетентностей, тобто їхню здатність успішно вирішувати різні проблеми, з якими вони зустрічатимуться в реальних виявах своєї життєдіяльності – навчальної, професійної, громадської тощо.

**Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.** Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводять за накопичувальною системою за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методики проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою під час розгляду виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставлять за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. Під час оцінювання індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності подання виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Поточний контроль проводиться два рази за семестр. Містить практичні завдання різного рівня складності або тест, що складається із запитання одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій навчальної дисципліни.

Колоквіум проводиться два рази за семестр, він містить тестові завдання відповідно до тем змістового модуля.

**Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів.** Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та оброблення, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання есе є:

здатність проводити критичне та незалежне оцінювання певних проблемних питань;

вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладення міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

**Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни.** Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів із навчальної дисципліни здійснюють на підставі проведення семестрового екзамену. Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування студентами компетентностей (див. табл. 2.1).

Завданням екзамену є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо. В умовах реалізації компетентнісного підходу екзамен оцінює рівень засвоєння студентом компетентностей, що передбачені кваліфікаційними вимогами.

Кожен екзаменаційний білет складається з 15 тестів, які перевіряють рівень засвоєння студентами теоретичного матеріалу та трьох завдань різного рівня складності: стереотипного, діагностичного й евристичного, які перевіряють рівень оволодіння студентами професійними компетентностями.

Завдання екзаменаційного білета оцінюють відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

## Зразок екзаменаційного білета

Форма № Н-5.05

Харківський національний економічний університет  
імені Семена Кузнеця  
(повне найменування вищого навчального закладу)  
1 рік навчання за освітнім ступенем "магістр"  
Спеціальність 074 "Публічне управління та адміністрування"  
Семестр 1  
Навчальна дисципліна "Комунікація в публічній адміністрації"

### ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

**Компетентність:** здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

#### Тести:

1. *Конфлікт – це:*

- а) протистояння сторін, що призводить до негативних наслідків;
- б) зіткнення протилежних переконань;
- в) застосування оптимальних стилів поведінки в конфліктній ситуації;
- г) відсутність згоди, зіткнення сторін на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень.

2. *Необхідними та достатніми умовами настання конфлікту є:*

- а) взаємне негативне ставлення сторін одна до одної;
- б) наявність суб'єктів, що мають протилежно спрямовані мотиви або судження;

в) наявність у суб'єктів конфлікту протилежно спрямованих мотивів або суджень, а також стан протиборства між ними;

г) завдання моральних, матеріальних, фізичних або психологічних збитків внаслідок зіткнення сторін.

*3. Цілі державної служби:*

а) економічні;

б) політичні;

в) організаційні;

г) чітке дотримання законодавства.

*4. Предмет конфлікту – це:*

а) те, чого домагаються в ході конфлікту протилежні сторони;

б) те, через що виникає конфлікт;

в) явища, події, факти, ситуації, які передують виникненню конфлікту та за певних умов діяльності протилежних сторін викликають його;

г) зовнішній прояв протиборства сторін.

*5. Конфлікт, що сприяє підвищенню ефективності діяльності організації, називають:*

а) функціональним;

б) управлінським;

в) конфліктом між апаратом управління (керуючою системою) та виконавчим апаратом (керованою системою);

г) деструктивним.

*6. Які стилі поведінки в конфліктній ситуації доцільно використовувати менеджеру в разі виникнення дисфункціонального конфлікту:*

а) ухилення;

б) конкуренцію;

в) профілактику;

г) пристосування?

*7. Які з перерахованих видів діяльності потрібно використовувати в процесі управління конфліктом на етапі усвідомлення конфліктної ситуації учасниками соціальної взаємодії:*

а) діагностику та прогнозування конфліктів;

б) запобігання та профілактику конфліктів;

в) регулювання та оперативне розв'язання конфліктів;

г) очікування подальшого розвитку конфліктної ситуації?

*8. Одним із методів профілактичної роботи щодо запобігання конфлікту є:*

а) маскування, приховування конфліктної ситуації в колективі;

б) використання системи винагород для примирення сторін;

в) ліквідація конфліктних ситуацій шляхом застосування владних повноважень;

г) аналіз мотивів, цілей, здатностей, особливостей характеру, професійної компетентності усіх учасників конфліктної ситуації чи інцидентів, що виникають.

*9. Яка ситуація найбільше відповідає стилю поведінки "приспосовування" в конфліктній ситуації:*

а) учасник не відстоює своїх прав, не намагається увійти в контакт з іншими задля вирішення проблеми чи просто ухиляється від процесу вирішення конфлікту;

б) учасник не намагається відстоювати своїх власних інтересів і погоджується робити те, чого прагне інша сторона;

в) учасник досить активний та надає перевагу вирішенню конфлікту на власний розсуд;

г) одна сторона конфлікту перебільшує свої вимоги, щоб потім виявитися великодушною і таким чином раніше піти на вдавані поступки?

*10. Яка ситуація найбільше відповідає стилю поведінки "ухилення" в конфліктній ситуації:*

а) учасник не відстоює своїх прав, не намагається увійти в контакт з іншими задля вирішення проблеми чи просто ухиляється від процесу розв'язання конфлікту;

б) учасник не намагається відстоювати своїх власних інтересів і погоджується робити те, чого прагне інша сторона;

в) учасники задовольняють власні інтереси за рахунок інтересів інших, примушуючи їх приймати саме своє рішення;

г) одна сторона конфлікту перебільшує свої вимоги, щоб потім виявитися великодушною і таким чином раніше піти на вдавані поступки?

*11. До методів, за допомогою яких можна подолати перешкоди ефективних комунікацій та удосконалити комунікаційні процеси в організації належать:*

а) удосконалення зворотного зв'язку;

б) вибіркове сприйняття, фільтрування інформації під час передачі;

в) чіткий розподіл обов'язків в організації;

г) всі відповіді правильні.

*12. За змістом інформація класифікується на:*

а) директивну, звітну, довідково-нормативну;

б) адміністративну, фінансову, бухгалтерську, технологічну;



- в) вхідну та вихідну;
- г) первинну та похідну.

13. *За напрямом руху інформація класифікується на:*

- а) директивну, звітну, довідково-нормативну;
- б) адміністративну, фінансову, бухгалтерську, технологічну;
- в) вхідну та вихідну;
- г) первинну та похідну.

14. *PR як наука і як технологія отримали розвиток:*

- а) із середини XIX століття;
- б) в кінці XIX століття;
- в) із середини XX століття;
- г) на початку XX століття.

15. *Вперше PR як навчальна самостійна дисципліна стала осмислюватися і викладатися в:*

- а) Німеччині;
- б) Росії;
- в) США;
- г) Франції.

## Практичні завдання

### Завдання 1

1. Визначити, який взаємозв'язок комунікації та демократичного управління.

### Завдання 2

1. Як ви вважаєте, які особливості характерні для комунікаційної політики в Україні на сучасному етапі?

2. Соціальне партнерство і комунікація різні поняття. Як на вашу думку ці поняття можуть бути використані під час реалізації соціальної політики?

### Завдання 3

Особливість кадрової політики в соціальній та гуманітарній сфері зумовлюється тим, що вона безпосередньо впливає на формування в суспільстві сучасних інтелектуальних і духовних цінностей. Як, на вашу думку, в сучасних умовах діяльність державної служби реалізує поставлені цілі в суспільстві, в якій мірі?

Що, на вашу думку, необхідно вдосконалити в комунікаційній роботі державних органів в умовах реформування в Україні?

Затверджено на засіданні

кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки

Протокол № \_\_\_ від "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Завідувач кафедри державного управління,

публічного адміністрування

та регіональної економіки

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Екзаменатор

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Студент, який із поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю, тобто не склав змістовий модуль, має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням декана факультету відповідно до встановленого терміну.

Студент не може бути допущений до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 35 балів. Після екзаменаційної сесії декан факультету видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У встановлений термін студент добирає залікові бали.

**Підсумкові бали за екзамен** складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Кожна правильна відповідь на тестове запитання оцінюється в один бал.

Алгоритм вирішення кожного завдання містить окремі етапи, які відрізняються щодо складності, трудомісткості та значення для вирішення завдання. Тому окремі завдання та етапи їх вирішення оцінюються відокремлено один від одного наступним чином:

1. Оцінка за правильність виконання **практичного завдання 1 дорівнює 6 балам** і містить:

2 бали за правильне представлення алгоритму розрахунку показників;

2 бали за арифметичну правильність розрахунків та охайність подання результатів;

2 бали за наявність і ґрунтовність висновку.

2. Оцінка за правильність виконання **практичного завдання 2 дорівнює 9 балам** і містить:

2 бали за наявність пояснень щодо алгоритму розрахунку окремих показників, які входять до алгоритму вирішення завдання;

2 бали за арифметичну правильність розрахунків та охайність подання результатів;

2 бали за наявність та правильність побудови графіків;

3 бали логічну послідовність, аргументованість і ґрунтовність висновку.

3. Оцінка за правильність виконання **практичного завдання 3 дорівнює 10 балам** і містить:

3 бали за наявність оригінальної версії щодо вирішення завдання;

2 бали за наявність пояснень щодо алгоритму розрахунку окремих показників, які входять до алгоритму вирішення завдання;

2 бали за арифметичну правильність розрахунків та охайність подання результатів;

3 бали за логічну послідовність, аргументованість і ґрунтовність висновку.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний та модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Результат семестрового екзамену оцінюють у балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляють у відповідній *графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності"*.

Підсумкову оцінку з навчальної дисципліни розраховують з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів студент

обов'язково складає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді декан факультету пропонує студенту повторне вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

## 11. Розподіл балів, які отримують студенти

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 11.1.

Таблиця 11.1

### Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Форми навчання	Оцінка рівня сформованості компетентностей			
				Форми контролю	МАХ бал		
1	2	3	4	5	6		
<b>Змістовий модуль 1</b>					<b>29,5</b>		
<b>Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні</b>							
Здатність визначити специфіку комунікації в публічному адмініструванні	1	Ауд.	2	<b>Лекція</b>	Тема 1. Історія становлення комунікації	Робота на лекції	1
		СРС	4		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику		
	2	Ауд.	2	<b>Практичне заняття</b>	Семінарське заняття за темою: "Історія становлення комунікації"	Активна участь у занятті	0,5
		СРС	7	<b>Підготовка до занять</b>	Практичне заняття написання есе за темою "Комунікація та її роль у житті людини"	Перевірка есе	2
	СРС	7	<b>Підготовка до занять</b>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику	Перевірка домашніх завдань	1	

1	2	3	4		5	6			
Здатність визначити специфіку комунікації в публічному адмініструванні	Здатність управляти різноміжною (у тому числі міжкультурною) комунікацією	3	Ауд.	2	Лекція	Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні	Робота на лекції	1	
			СРС	4		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику			
		4	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Аналіз комунікації у публічному адмініструванні". Практичне заняття за темою: "Сутність та призначення комунікаційної стратегії"	Активна участь у занятті	0,5	
			СРС	4	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику	Перевірка домашніх завдань	1	
		5	Ауд.	2	Лекція	Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні Експрес-контрольна робота за темою 1	Експрес-контрольна робота на лекції	1	
			СРС	6		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику			
		6	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Аналіз комунікації у публічному адмініструванні". Практичне заняття за темою: "Вплив рівня культури та стилю управління керівника на організацію роботи на підприємстві"	Активна участь у занятті	0,5	
			СРС	3	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику. Виконання практичних завдань щодо аналізу впливу стилю управління	Перевірка домашніх завдань	1	
		Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та вирішувати конфлікти	7	Ауд.	2	Лекція	Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Робота на лекції	1
				СРС	6		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику		
			8	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами". Практичне завдання за темою: "Дискомунікація у ЗМІ"	Активна участь у занятті	0,5
				СРС	5	Підготовка до занять	Поточна контрольна робота за темою 1, 2 Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику	Поточна контрольна робота	2
						Перевірка домашніх завдань	1		

Продовження табл. 11.1

1	2	3	4		5	6		
Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та організації різних форм власності	9	Ауд.	2	Лекція	Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Робота на лекції	1	
		СРС	4		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику			
	10	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Публічне адміністрування: поняття та наукові засади". Практичне заняття за темою: "Структура органів державної влади та місцевого самоврядування, їх взаємодія"	Активна участь у занятті	0,5	
					Колоквіум за темами 1 – 3	Колоквіум	13	
	СРС	5	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику	Перевірка домашніх завдань	1		
<b>Змістовий модуль 2</b> <b>особливості взаємодії публічної влади та суспільства</b>						<b>30,5</b>		
Здатність визначати особливості та розробляти ефективні механізми взаємодії публічної влади та суспільства	Здатність до усного і письмового професійного спілкування державною та іноземною мовами	11	Ауд.	2	Лекція	Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності	Робота на лекції	1
			СРС	5		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику		
		12	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Комунікація як інструмент професійної діяльності"	Активна участь у занятті	0,5
						Практичне заняття за темою: "Презентація як різновид публічного мовлення"	Захист презентації	3
	СРС	6	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику	Перевірка домашніх завдань	1		
	Здатність фахово аналізувати інформацію, оцінювати повноту та можливість її використання	13	Ауд.	2	Лекція	Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні	Робота на лекції	1
			СРС	5		Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику		
		14	Ауд.	2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Public relation в публічному адмініструванні". Практичне заняття за темою: "Прес-реліз та його особливості"	Активна участь у занятті	0,5
	СРС					5	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику
	Здатність представляти органи публічного управління та налагоджувати ефективні комунікації	15	Ауд.	2	Лекція	Тема 7. Особливості комунікації громади з владою	Робота на лекції	1
				2	Практичне заняття	Семінарське заняття за темою: "Особливості комунікації громади з владою". Практичне заняття за темою: "Шляхи комунікації, які закріплені на законодавчому рівні. Механізму впливу"	Активна участь у занятті	0,5

Закінчення табл. 11.1

1	2	3	4	5	6		
Здатність визначати особливості та розробляти ефективні механізми взаємодії публічної влади та суспільства	Здатність організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування	CPC		Поточна контрольна робота за темами 4 – 6	Поточна контрольна робота	2	
			5	<b>Підготовка до занять</b>	Пошук, підбір та огляд літературних джерел на задану тематику. Самостійне опрацювання ЗУ "Про доступ до публічної інформації" та ЗУ "Про звернення громадянства"	Перевірка домашніх завдань	1
		Ауд.	2	<b>Лекція</b>	<i>Тема 8.</i> Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	Робота на лекції	1
			2	<b>Практичне заняття</b>	Семінарське заняття за темою: "Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу". Практичне заняття за темою: "Написання запитів про доступ до публічної інформації"	Активна участь у занятті	0,5
			10	<b>Підготовка до занять</b>	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання домашніх завдань	Перевірка домашніх завдань	1
		Здатність використовувати комунікаційні навички, що є пріоритетними в роботі публічного службовця	Ауд.	2	<b>Лекція</b>	<i>Тема 9.</i> Комунікаційні навички публічного службовця	Робота на лекції
	2			<b>Практичне заняття</b>	Семінарське заняття за темою: "Комунікаційні навички публічного службовця". Практичне заняття за темою: "Вимоги до написання офіційного листа та відповіді до нього"	Активна участь у занятті	0,5
				<i>Колоквіум</i> за темами 4 – 9	Колоквіум	13	
	CPC		11	<b>Підготовка до занять</b>	Опрацювання додаткового матеріалу щодо використання інструментів ораторського мистецтва, підготовка короткої доповіді до запропонованою тематикою	Перевірка домашніх завдань	1
	<b>СЕСІЯ</b>	Ауд.	2	<b>Передекзаменаційна консультація</b>	Вирішення практичних завдань на різні теми, що входять до підсумкового контролю	<b>Підсумковий контроль</b>	<b>40</b>
			3	<b>ЕКЗАМЕН</b>	Виконання завдань екзаменаційного білета		
		CPC	10	<b>Підготовка до іспиту</b>	Повторення матеріалів змістових модулів		
<b>Усього годин</b>		<b>150</b>	<b>Загальна максимальна кількість балів із дисципліни</b>		<b>100</b>		

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено в табл. 11.2.

## Розподіл балів за формами та методами навчання

Теми змістового модуля		Лекції	Практичні та семінарські	Домашні завдання	Есе	Поточні КР	Презентація	Колоквіум	Усього
<b>ЗМ 1</b>	Тема 1. Історія становлення комунікацій	1	0,5	1	2	-	-	-	<b>29,5</b>
	Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні	2	1	2	-	-	-	-	
	Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	1	0,5	1	-	2	-	-	
	Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	1	0,5	1	-	-	-	<b>13</b>	
<b>ЗМ 2</b>	Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності	1	0,5	1	-	-	3	-	<b>30,5</b>
	Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні	1	0,5	1	-	-	-	-	
	Тема 7. Особливості комунікації громади з владою	1	0,5	1	-	2	-	-	
	Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	1	0,5	1	-	-	-	-	
	Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця	1	0,5	1	-	-	-	<b>13</b>	
<b>Усього</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>60</b>

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 11.3.



## Максимальний бал на тиждень

Теми змістового модуля		Лекції	Практичні та семінарські	Домашні завдання	Есе	Поточні КР	Презентація	Колоквіум	Усього
ЗМ 1	Тема 1	1 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		2 тиждень	–	0,5	1	2	–	–	3,5
	Тема 2	3 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		4 тиждень	–	0,5	1	–	–	–	1,5
		5 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		6 тиждень	–	0,5	1	–	–	–	1,5
	Тема 3	7 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		8 тиждень	–	0,5	1	–	2	–	3,5
	Тема 4	9 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		10 тиждень	–	0,5	1	–	–	–	13
ЗМ 2	Тема 5	11 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		12 тиждень	–	0,5	1	–	–	3	4,5
	Тема 6	13 тиждень	1	–	–	–	–	–	1
		14 тиждень	–	0,5	1	–	–	–	1,5
	Тема 7	15 тиждень	1	0,5	1	–	2	–	4,5
	Тема 8	16 тиждень	1	0,5	1	–	–	–	2,5
	Тема 9	17 тиждень	1	0,5	1	–	–	–	13
Усього		10	5	10	2	4	3	26	60

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 11.4).

Оцінки за цією шкалою заносять до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

Таблиця 11.4

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

## 12. Рекомендована література

### 12.1. Основна

1. Дзюндзюк В. Б. Публічне адміністрування в Україні : навч. посібник / за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В. В. Корженка, к. е. н., доц. Н. М. Мельтюхової. – Харків : Вид. ХарПІ НАДУ "Магістр", 2011. – 306 с.
2. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навч. посіб. – 2-е вид., доп. і розш. – Івано-Франківськ : Місто-НВ, 2008. – 344 с.
3. Новіков Б. В. Основи адміністративного менеджменту : навч. посіб. / Б. В. Новіков, Г. Ф. Сініок, П. В. Круш. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 560 с.
4. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М. А. Василика. – Москва : Гардарика, 2003. – 615 с.

### 12.2. Додаткова

5. Василенко И. А. Государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия : учеб. пособие / И. А. Василенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Логос, 2000. – 200 с.
6. Герберт А. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції / А. Герберт, Г. Саймон ; пер. з англ. – вид. переробл. і доп. – Київ : АртЕк, 2001. – 392 с.
7. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко, Л. Г. Шемаєва. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006. – 212 с.
8. Державне управління : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Расіна та ін. ; за ред. А. Ф. Мельник. – Київ : Знання-Прес, 2003. – 343 с.
9. Державне управління і менеджмент : навч. посібник у таблицях і схемах / Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Харків : ХарПІ УАДУ, 2002. – 492 с.
10. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація : монографія / відп. ред. проф. Н. Р. Нижник. – Київ : НАДУ при Президентові України, 1997. – 448 с.
11. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія / В. Б. Дзюндзюк. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ Магістр, 2003. – 236 с.

12. Институциональные проблемы эффективного государства / под ред. В. В. Дементьева, Р. М. Нуреева. – Донецк : ДонНТУ, 2011. – 292 с.
13. Інфраструктурне забезпечення конкурентної економіки регіонів (методологія і механізми) / П. Ю. Беленький, О. Л. Вальдрат, Н. І. Гомельська та ін. ; наук. ред. д. е. н., проф. П. Ю. Беленький. – Львів : НАН України. Центр регіональних досліджень, 2002. – 308 с.
14. Конкурентні переваги територій у боротьбі за інвестиції / М. Дацишин, Р. Дацків, О. Микита та ін. – Київ : Недержавний аналітичний центр "Інститут реформ", 2004. – 44 с.
15. Конституція України. – Київ : Преса України, 1996. – 80 с.
16. Коротич О. Б. Державне управління регіональним розвитком України : монографія / О. Б. Коротич. – Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2006. – 220 с.
17. Лахижа М. І. Модернізація публічної адміністрації: теоретичні та практичні аспекти / М. І. Лахижа. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2009. – 289 с.
18. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби 2005. – 254 с.
19. Мельников Р. М. Проблемы теории и практики государственного регулирования экономического развития регионов : монография / Р. М. Мельников. – Москва : Изд-во РАГС, 2006. – 347 с.
20. Побудова системи управління якістю в діяльності органів виконавчої влади регіону : монографія / М. В. Афанасьєв, Л. Г. Шемаєва, Л. Й. Аведян та ін. ; за заг. ред. канд. екон. наук, доцента Л. Г. Шемаєвої. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. – 472 с.
21. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України № 280/97-ВР від 21.05.1997 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24 зі змінами. – С. 170.
22. Про місцеві державні адміністрації : Закон України № 586-ХІУ зі змінами від 9 квітня 1999 р. // Офіційний вісник України. – 1999. – № 18. – С. 190.
23. Пронкин С. В. Государственное управление зарубежных стран : учеб. пособие / С. В. Пронкин, О. Е. Петрунина. – Москва : Аспект Пресс, 2011. – 416 с.
24. Регіональна політика України: інституційно-правове забезпечення [Текст] : збірник офіційних документів / ред. З. С. Варналій. – Київ : Нац. ін-т стратегічних досліджень, 2004. – 521 с.
25. Стратегія економічного і соціального розвитку України (2004 – 2015 роки) "Шляхом європейської інтеграції" / авт. кол. : А. С. Гальчинсь-

кий, В. М. Геєць та ін. ; Нац. ін-т стратег. дослідж., Ін-т екон. прогнозування НАН України, М-во економіки та з питань європ. інтегр. України. – Київ : ІОЦ Держкомстату України, 2004. – 416 с.

26. Теоретичні засади та організаційні механізми реформування державної служби в Україні : монографія / Н. Л. Гавкалова, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, професора Н. Л. Гавкалової. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 312 с.

27. Шляхи впровадження інноваційно-інвестиційної моделі розвитку в українських містах / за заг. ред. О. І. Соскіна. – Київ : Вид-во "Інститут трансформації суспільства", 2008. – 64 с.

### **12.3. Ресурси мережі Internet**

28. Асамблея європейських регіонів / Офіційний веб-сайт. – Режим доступу : <http://www.aer.eu/en/home.html>.

29. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия / И. А. Василенко. – Режим доступа : [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Polit/Vasil/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Vasil/index.php).

30. Глосарій термінів Європейського Союзу. – Режим доступу : [http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise\\_policy](http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy).

31. Децентралізація підвищить конкурентоспроможність регіонів. Офіційний веб-сайт Фонду ефективного управління. – Режим доступу : [http://ua.debaty.org/cms/decentralizatia\\_main](http://ua.debaty.org/cms/decentralizatia_main).

32. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні. – Режим доступу : <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/arias/project.php?id=31>.

33. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні. – Режим доступу : [http://www.pravo.org.ua/files/administr/Koncrpciya\\_reform\\_rabl\\_admin\\_2.doc](http://www.pravo.org.ua/files/administr/Koncrpciya_reform_rabl_admin_2.doc).

34. Корнєєва Т. Відкритість української влади як системний функціональний феномен у сфері управління. – Режим доступу : <http://www.isu.org.ua>.

35. Про відкритість використання публічних коштів : Закон України № 183 від 11.02.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

36. Про державну службу : Закон України № 889 від 10.12.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

37. Про запобігання корупції : Закон України № 1700 від 14.10.2014 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

## Додатки

Таблиця А.1

### Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни "Комунікація в публічній адміністрації" за Національною рамкою кваліфікації України

46

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Уміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
<b>Тема 1. Історія становлення комунікації</b>					
Застосовувати абстрактне мислення, аналіз та синтез	Елементарні загальні положення комунікації в публічній адміністрації	Знання категоріального апарату комунікації в публічній адміністрації	Використовувати та застосовувати на практиці знання з ефективної комунікації	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо категоріального апарату комунікації в публічній адміністрації	Відповідальність за точність та коректність використання основних категорій комунікації в публічній адміністрації
<b>Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні</b>					
Визначати особливості комунікації у публічному адмініструванні	Загальні положення комунікації у публічному адмініструванні	Знання комунікації у публічному адмініструванні	Визначати закономірності спілкування людей	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо залучення людей до себе	Самостійно підготувати та приймати управлінські рішення

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами</b>					
Формувати здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та вирішувати конфлікти	Чинники, що впливають на людину і суспільство	Знання адміністрування процесу реалізації демократичного врядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління	Володіти технологіями розвитку громадянського суспільства на різних рівнях демократичного врядування	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо впливу на суспільство	Самостійно застосовувати ефективний тип впливу на суспільство
<b>Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади</b>					
Формувати здатність організовувати діяльність органів публічного управління та організацій різних форм власності	Сутність комунікації в системі публічної влади	Знання методів дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації	Визначати інформацію в комунікаційному процесі	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Самостійно володіти методологіями та вміти використовувати аналітичні навички
<b>Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності</b>					
Формувати здатність до усного і письмового професійного спілкування державною та іноземною мовами	Сутність комунікації в професійній діяльності	Знання основних етапів формування комунікативної професійно орієнтованої компетенції особистості, яка здатна реалізувати свій творчий потенціал на потреби держави	Удосконалювати професійну мовну компетенцію, вільного та писемного спілкування	Ефективно формувати комунікаційний процес спілкування	Самостійно володіти технологіями написання аналітичного документа

1	2	3	4	5	6
<b>Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні</b>					
Прогнозувати та аналізувати отриману інформацію, оцінювати повноту та можливості її використання	Визначення сфер використання "публік рилейшинз"	Знання індивідуальних розбіжностей процесу прийняття рішень. Визначати види комунікацій	Визначати комунікаційний процес в аспекті "публік рилейшинз"	Ефективно використовувати технології, процедури зв'язків із громадськістю для розроблення прес-релізів, проведення презентацій, брифінгів та прес-конференцій із метою запровадження засад публічного адміністрування	Самостійно володіти технологіями ділового спілкування, проведення дискусій
<b>Тема 7. Особливості комунікації громади з владою</b>					
Прогнозувати ефективні шляхи комунікації влади з громадськістю	Визначення ефективних шляхів комунікації влади з громадськістю	Знання сучасних технологій зв'язків із громадськістю	Визначати сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю в публічній адміністрації	Ефективно володіти технологіями розвитку громадянського суспільства на різних рівнях демократичного врядування	Самостійно виробляти пропозиції та надавати консультації щодо діяльності неурядових та неприбуткових організацій



1	2	3	4	5	6
<b>Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу</b>					
Формувати здатність організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування	Характеристика досвіду процесу реалізації демократичного врядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління	Знання організаційно-правових, соціально-економічних, кадрових та інформаційно-технологічних аспектів системного управління якості наданих послуг	Застосовувати аналіз, визначати ефективність діючих форм і методів управлінської діяльності	Репрезентувати органи публічного адміністрування в засобах інформації, різних інституціях громадянського суспільства	Самостійно готувати управлінські рішення, виходячи з аналізу стану проблеми, в тому числі в конфліктних ситуаціях, використовуючи інформаційні та комунікаційні технології
<b>Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця</b>					
Визначати комунікаційні навички, що є пріоритетними в роботі публічного службовця	Характеристика провідного досвіду та забезпечення ефективного використання трудових ресурсів підприємства	Знання методів ведення наукових досліджень та їх застосування	Володіти методологіями та вміти використовувати аналітичні навички	Презентувати процес реалізації демократичного врядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління	Самостійно підвищувати свій професійний рівень і розвивати навички набуття знань упродовж усього життя

## Зміст

Вступ.....	3
1. Опис навчальної дисципліни .....	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни .....	4
3. Програма навчальної дисципліни .....	7
4. Структура навчальної дисципліни.....	10
5. Теми та плани семінарських занять.....	11
6. Теми практичних занять .....	14
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами .....	16
7. Самостійна робота .....	18
7.1. Контрольні запитання для самодіагностики.....	21
8. Індивідуально-консультативна робота .....	24
9. Методи навчання .....	24
10. Методи контролю .....	27
11. Розподіл балів, які отримують студенти .....	36
12. Рекомендована література.....	43
12.1. Основна.....	43
12.2. Додаткова .....	43
12.3. Ресурси мережі Internet.....	45
Додатки.....	46

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

# **КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ**

**Робоча програма навчальної дисципліни  
для студентів спеціальності  
074 "Публічне управління та адміністрування"  
другого (магістерського) рівня**

Укладач **Гвазава** Нана Гурамівна

Відповідальний за видання *Н. Л. Гавкалова*

Редактор *О. В. Анацька*

Коректор *О. В. Анацька*

План 2017 р. Поз. № 219 ЕВ. Обсяг 51 с.

---

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*