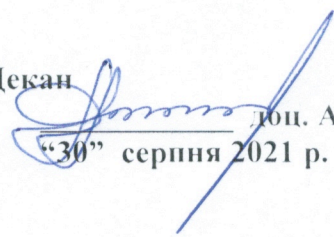




**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО  
АДМІНІСТРУВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ  
БІЗНЕСОМ**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**  
**ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ**

Декан

  
доц. А. В. Стасин  
"30" серпня 2021 р.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«Технології управлінських комунікацій взаємодії»**

галузь знань: 28 "Публічне управління та адміністрування"

спеціальність: 281 "Публічне управління та адміністрування"

спеціалізація: «Публічне адміністрування та управління бізнесом»

ОП «Публічне адміністрування та управління бізнесом»

освітній ступінь: магістр

ЛЬВІВ 2021

*Програма навчальної дисципліни «Технології управлінських комунікацій взаємодії» для студентів за галуззю знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», спеціалізації «Публічне адміністрування та управління бізнесом». ОП «Публічне адміністрування та управління бізнесом» освітнього ступеня магістр.*

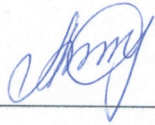
“27” серпня 2021 року – 19с.

**Розробник:** Решота О. А., к. держ. упр., доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом.

Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом

**Протокол № 1 від “27” серпня 2021 р.**

Завідувачка кафедри \_\_\_\_\_



**Комарницька Г.О.**

Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу

**Протокол № 1 від “30” серпня 2021р.**

## РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

### Предмет навчальної дисципліни

Предмет навчальної дисципліни: комунікативний процес та стилістика системи управління і взаємодії.

### Мета початкової дисципліни

Мета початкової дисципліни: подати науково обґрунтований погляд на основи теорії комунікації та складники комунікативного процесу, розвивати вміння аналізувати основні принципи комунікативної діяльності.

### Основні завдання

Основні завдання навчальної дисципліни:

- формувати вміння аналізувати та оцінювати державну комунікативну політику в різних історичних періодах, практично застосовувати комунікативні моделі та їх технологічний потенціал, проводити взаємозв'язок між політичними процесами, що відбуваються в суспільстві, і державотворчими, оволодіти методикою порівняльного аналізу різних типів комунікативної діяльності;
- виробити навички аналізувати роль інформаційної влади в демократизації суспільства та використовувати мову як код з метою пошуку шляхів підвищення ефективності спілкування;
- ознайомити з практичними прийомами організації ефективного публічного мовлення та можливостями їхнього застосування;
- виховувати потребу вдосконалювати власне монологічне та діалогічне мовлення;
- удосконалювати базові знання з ділової української мови як складника комунікативної діяльності в публічному управлінні.

### Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі

Дисципліна вивчається після навчальних дисциплін «Вступ до фаху. Теорія та історія управління», «Технології публічного адміністрування» та передуює виробничій практиці.

### Вимоги до знань і умінь:

За умов успішного виконання вимог щодо опанування науки студент набуде компетентностей:

### Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

### Загальні компетентності:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.
- Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.
- Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.
- Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

### Фахові компетентності:

- Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.
- Здатність здійснювати наукову та дослідницьку діяльність у сфері публічного управління та адміністрування.

- Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.
- Здатність забезпечувати належний рівень якості управлінських та адміністративних продуктів, послуг чи процесів.
- Здатність аналізувати діяльність інституцій державного та корпоративного секторів.
- Здатність до державно-приватного співробітництва в процесах вироблення, реалізації та оцінювання публічної політики в площині перетину сфер управління, економіки, публічної діяльності.

### **Програмні результати навчання:**

- Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.
- Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.
- Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.
- Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.
- Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських та загально-організаційних структур.
- Уміти розробляти національні/регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз і комплексний підхід, а також методи командної роботи.
- Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.
- Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.
- Розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції, враховувати цілі, наявні законодавчі, часові та ресурсні обмеження, оцінювати політичні, соціальні, економічні, антикорупційні та екологічні наслідки варіантів рішень.
- Уміти аналізувати політику ефективного залучення організаційних форм громадянськості до процесів електронного врядування, формувати систему показників та критеріїв, здійснювати їх ідентифікацію.
- Розробляти систему заходів інституційного характеру, спрямовану на підвищення ефективності залучення приватних партнерів до будівництва і експлуатації інфраструктурних проектів та залучення інвестицій, як одним із пріоритетних напрямків діяльності громад, розвиток державно-приватної співпраці.
- Уміти застосовувати інструментарій для оцінювання тенденцій та можливостей концепції розвитку партнерських взаємовідносин держави, громади, освіти та бізнесу.
- Здійснювати стратегічне і оперативне планування діяльності публічних організацій, бізнес-структур.
- Уміти визначати пріоритети у діяльності приватного сектору, з метою делегування повноважень та відповідальності, організації процесу виконання завдань відповідно до принципів управління.

### **Вимоги до знань і умінь:**

#### **а) знати:**

- термінологічну базу комунікацій та ділової мови в управлінні;
- комунікативні моделі та їх технологічний потенціал
- методику порівняльного аналізу різних типів комунікативної діяльності;
- основні принципи взаємозв'язку політичних та комунікативних процесів сучасності;
- структуру, закономірності та явища мовної комунікації;
- парадигму ролей/позицій комунікантів як учасників комунікативного процесу;
- комунікативні стратегії і тактики та засоби їх реалізації в публічному управлінні;
- засоби вербального та невербального впливу на аудиторію;
- основні мовні норми в текстах офіційно-ділового стилю в публічному управлінні

#### **б) уміти:**

- використовувати сучасні досягнення в галузі публічного управління;
- аналізувати роль засобів масової інформації в діяльності органів влади;
- застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації для участі у процесі висвітлення діяльності органу публічної влади;
- знаходити оптимальні моделі мовної комунікації відповідно до комунікативних намірів;
- послуговуватися виразовими мовними засобами в промовах різних видів;
- застосовувати методи мовного та позамовного впливу на аудиторію;
- виявляти комунікативні невдачі, аналізувати їх причини з метою пошуку шляхів подолання;
- дотримуватися мовних норм під час складання документів, уникати двозначності висловів у
- текстах управлінських рішень, використовуючи точні словесні позначення предмета думки.

Методика викладання дисципліни передбачає застосування сучасних тренінгових методів навчання, які дозволяють комплексно засвоїти знання та набути всебічних практичних навичок.

**Опанування навчальною дисципліною повинно забезпечувати необхідний рівень сформованості вмінь:**

<b>Назва рівня сформованості вміння</b>	<b>Зміст критерію рівня сформованості вміння</b>
<b>1. Репродуктивний</b>	Вміння відтворювати знання, передбачені даною навчальною програмою
<b>2. Алгоритмічний</b>	Вміння використовувати знання у практичній діяльності при розв'язуванні типових ситуацій
<b>3. Творчий</b>	Здійснювати евристичний пошук і використовувати набуті знання для розв'язання нестандартних завдань та проблемних ситуацій

Робоча програма складена на 3 кредити.

**Форми контролю** – залік.

## **РОЗДІЛ 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Номер теми	Назва теми
1.	Основи технології управлінських комунікацій взаємодії.
2.	Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні.
3.	Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні
4.	Соціальні технології та інформатизація публічного управління.
5.	Електронна комунікація.
6.	Електронне урядування.
7.	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління.
8.	Окремі особливості здійснення комунікацій взаємодії в публічному управлінні.

### РОЗДІЛ 3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### **Тема 1. Основи технології управлінських комунікацій взаємодії.**

Поняття комунікації. Комунікаційна діяльність і спілкування. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій. Поняття комунікативного процесу. Політичні комунікації. Закономірності спілкування людей. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. Методи дослідження комунікацій. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації.

#### **Тема 2. Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні.**

Комунікативні компетентності. Види комунікацій. Форми комунікацій. Основні компоненти комунікативної діяльності. Комунікативні бар'єри. Висхідні, низхідні, вертикальні та горизонтальні комунікації

#### **Тема 3. Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні.**

Організаційне забезпечення комунікативної взаємодії в публічному адмініструванні. Форми комунікації в публічному адмініструванні. Нормативно-правові засади інформаційно-комунікативної діяльності в Україні. Комунікативний підрозділ організації, основні функції, завдання. Основні суб'єкти комунікативного простору. Чинне українське законодавство, що безпосередньо чи опосередковано регулює питання інформаційної та комунікативної діяльності у публічній сфері.

#### **Тема 4. Соціальні технології та інформатизація публічного управління.**

Соціальні технології та інформатизація публічного управління. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. Типи інформації та її класифікація. Обмеження в доступі до публічної інформації.

#### **Тема 5. Електронна комунікація.**

Сутність, особливості та функції електронної комунікації. Роль електронної комунікації в інформаційному суспільстві.

#### **Тема 6. Електронне урядування.**

Суть поняття, основні напрямки реалізації. Принципи та функції електронного урядування. Особливості реалізації в публічному управлінні України.

#### **Тема 7. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління.**

Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю. Принципи і методи по управлінню громадською думкою. Система масової комунікації. Поняття та правовий статус засобів масової інформації в Україні. Основні проблеми формування інформаційно-технологічного простору функціонування органів державного управління.

**Тема 8. Окремі особливості здійснення комунікацій взаємодії в публічному управлінні.**  
Особливості формування комунікаційних стратегій діяльності органів публічної влади та громадських об'єднань. Поняття кризи та конфлікту а публічному управлінні. Особливості управління комунікаціями в умовах кризи. Антикризисні механізми комунікативного впливу.

## РОЗДІЛ 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### Основна література:

1. Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики: навч. посіб. / Іванов; за наук. Ред. В.В. Різуна. – К. : Центр Вільної Преси, 2010. – 258 с.
2. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В. М. Дрешпак. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.aup.com.ua](http://www.aup.com.ua) > book011
3. Квіт С. Масові комунікації / С. Квіт: підр. – К.: Вид. дім „Києво-Могилянська академія”, 2008. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: – 206 с. <https://www.twirpx.com/file/593898/>
4. Комунікації в органах державної влади: посібник.- К.: 2016.- 95с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>
5. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. – Київ : К.І.С., 2016. – 130 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.slg-coe.org.ua](http://www.slg-coe.org.ua) > 2016/09 > Communication\_Handbook\_2016\_web
6. Пивоваров В.М., Савченко Л.Г., Калашник Ю.І. Ділова Українська мова: навч.посіб. – Х.: Право, 2008. - 120 с. [Електронний ресурс].
7. Плотницька І.М. Ділова українська мова в державному управлінні : навч. посіб. – 3-тє вид., стер. – К. : НАДУ, 2011. – 168 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/417260/>
8. Публічна комунікація та ділова мова в публічному управлінні: метод. рек. для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти "Магістр" / уклад. : Шмагун А.В. – К. : УкрСІЧ, 2019. – 28 с.
9. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шеманіна, В. П. Ключан, С. І. Тищенко та ін.]. – Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с. – Режим доступу : <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5037/1/Komunikatsiyi%20v%20publichnomu%20administruvanni.pdf>
10. Химиця М. О. Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління: [навч. посіб.] / Н. О. Химиця. – Львів : Видавництво Львівська політехніка, 2014. – 148 с.
11. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с. – Режим доступу : [http://www.cul.com.ua/preview/Etika\\_dilovogo\\_spilku\\_Gricenko.pdf](http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilku_Gricenko.pdf)
12. Дуда А. В. Опорний конспект лекцій з курсу «Зв'язки з громадськістю в державному ууправлінні» / А. В. Дуда, О. В. Загвойська. – К. : НАДУ, 2008. – 72 с.
13. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
14. Чукут С.А., Джига Т.В. Комунікативна політика в органах державної влади (Опорний конспект лекцій до курсу «Комунікативна політика в органах державної влади»). – К.: Вид-во , 2008. – 72 с.
15. Холод О. М. Комунікаційні технології [підруч.] / О. М. Холод – К.: «Центр учбової літератури». – 2013. – 211 с.
16. Державна інформаційна політика : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, О. І. Крюков, О. В. Радченко – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2012. – 344 с.
17. Інформаційно-комунікаційна демократія : Монографія / В. В. Лісничий, О. В. Радченко, О. Є. Бухтатий та ін. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 400 с.

### Додаткова література:

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія / Бебик В.М. – К.: МАУП, 2005 – 438 с.
2. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко, Л. Г. Шемаєва. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2006. – 212 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. підручник / Т. Б. Гриценко. — К. : Центр учбової літератури, 2007. – Режим доступу : <http://textbooks.net.ua/content/category/42/58/48/>.
4. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади [Електронний ресурс] / упоряд. З. Казанжи. – Київ, 2016. – 112 с. – Режим доступу : <http://imi.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/posibnyk.pdf>.
5. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи / Баровська А. В. – К. : НІСД, 2014. – 72 с.
6. Квіт С. Масові комунікації : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / С. Квіт ; Нац. ун-т «Києво-Могилян. акад.». – К. : Києво-Могилян. акад., 2008. – 206
7. Ковалевська Т. Ю. Основи ефективної комунікації : навч. посіб. (порадник управлінцеві на щодень) / Т. Ю. Ковалевська, С. А. Бронікова. – Одеса : Фенікс, 2008. – 140 с.
8. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / Н.К. Дніпренко, Окша Н.В., Андрійчук Т.С. та ін. – К.:ТОВ «Вістка», 2008. - 164 с. 20. Макаренко Є. А. Європейські комунікації: політичні, економічні, правові, безпекові, дипломатичні, суспільні та культурні аспекти : [кол. моногр.] / Є. А. Макаренко, М. А. Ожеван, М. М. Рижков, В. М. Бебик, Н. І. Білан. – К. : Центр вільної преси, 2007. – 535 с.
9. Комунікації у державному управлінні: навч. посіб. / О.Б. Коротич. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2012. 260 с. 22. Комунікативний процес у місцевому самоврядуванні: навч.-метод. матеріали /В.О. Чмига, О.М. Руденко; уклад. В.В. Святненко. – К. : НАДУ, 2013. – 84 с.
10. Шарков Ф. Н. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф.Н. Шарков. 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. – 592 с. 24. Україна медійна : на порозі інформаційної революції [Текст] : монографія / О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 208 с.

## ІНТЕРНЕТ САЙТИ

1. Сервер Верховної Ради України: <https://www.rada.gov.ua/>
2. Кабінет Міністрів України –<https://www.kmu.gov.ua/>
3. Державний комітет статистики України: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
4. Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України – <http://www.niss.gov.ua/>
5. Нормативні акти України: [www.nau.kiev.ua](http://www.nau.kiev.ua)
6. Сайт Президента України <http://www.president.gov.ua>
7. Сайт Національного агентства України з питань державної служби <http://www.nads.gov.ua/control/uk/index>
8. Портал Центру політико-правових реформ <http://www.pravo.org.ua/>
9. Портал Інституту соціології Національної академії наук України <http://i-soc.com.ua/institute/>

## РОЗДІЛ 5. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Ресурси мережі Інтернет	Ресурси мережі факультету управління фінансами та бізнесу з навчальної дисципліни
1. Сервер Верховної Ради України:	▪Силабус



<p><a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a></p> <p>2. Кабінет Міністрів України – <a href="https://www.kmu.gov.ua/">https://www.kmu.gov.ua/</a></p> <p>3. Державний комітет статистики України: <a href="http://www.ukrstat.gov.ua">www.ukrstat.gov.ua</a></p> <p>4. Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України – <a href="http://www.niss.gov.ua/">http://www.niss.gov.ua/</a></p> <p>5. Нормативні акти України: <a href="http://www.nau.kiev.ua">www.nau.kiev.ua</a></p> <p>6. Сайт Президента України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a></p> <p>7. Сайт Національного агентства України з питань державної служби <a href="http://www.nads.gov.ua/control/uk/index">http://www.nads.gov.ua/control/uk/index</a></p> <p>8. Портал Центру політико-правових реформ <a href="http://www.pravo.org.ua/">http://www.pravo.org.ua/</a></p> <p>9. Портал Інституту соціології Національної академії наук України <a href="http://i-soc.com.ua/institute/">http://i-soc.com.ua/institute/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Стандарти освіти (Освітньо-наукова програма);</li> <li>▪ Навчальні та робочі навчальні плани;</li> <li>▪ Програму навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Робочу програму навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Семестровий план;</li> <li>▪ Навчально-методичні матеріали для проведення лекцій. Конспект лекцій з навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Плани семінарських занять і методичні рекомендації щодо їх проведення з навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Завдання для індивідуальної роботи студента (індивідуальні навчально-дослідні завдання) і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни;</li> <li>▪ Засоби діагностики знань та умінь студентів;</li> <li>▪ Завдання для модульного та підсумкового контролю знань;</li> <li>▪ Методичні, мультимедійні, опорні матеріали для лекційних, семінарських (практичних) занять;</li> <li>▪ Рекомендована література на поточний навчальний рік;</li> <li>▪ Дистанційний курс із зазначенням місця його знаходження, доступу (за умови запровадження);</li> <li>▪ Законодавчі та інструктивно-методичні матеріали, альбоми схем, бланковий матеріал.</li> </ul>
---	---