

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Факультет управління фінансами та бізнесу**  
**Кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом**

**Затверджено**

На засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом Факультету управління фінансами та бізнесу Львівського національного університету імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.)



Завідувач кафедри Комарницька Г.О.

**Силабус з навчальної дисципліни**  
**«Технології управлінських комунікацій взаємодії»,**  
**що викладається в межах ОПП «Публічного адміністрування і**  
**управління бізнесом» першого (бакалаврського) рівня вищої**  
**освіти для здобувачів з спеціальності 281 «Публічне управління**  
**та адміністрування»**

Львів 2022 р.

<b>Назва дисципліни</b>	Технології управлінських комунікацій взаємодії
<b>Адреса викладання дисципліни</b>	Вул. Коперника, 3, ауд. 502.
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Факультет управління фінансами та бізнесу, кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	Галузь знань 28 публічне управління та адміністрування Спеціальності 281 публічне управління та адміністрування
<b>Викладачі дисципліни</b>	Решота Олена Анатоліївна, к. держ. упр., доцент, доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом
<b>Контактна інформація викладачів</b>	<a href="mailto:olena.reshota@lnu.edu.ua">olena.reshota@lnu.edu.ua</a> <a href="https://financial.lnu.edu.ua/employee/reshota-olena-anatoliivna">https://financial.lnu.edu.ua/employee/reshota-olena-anatoliivna</a> , вул. Коперника, 3, ауд. 502.
<b>Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються</b>	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації через Teams, Zoom, Skype або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
<b>Сторінка курсу</b>	financial.lnu.edu.ua
<b>Інформація про дисципліну</b>	Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб сформувати сучасну систему знань щодо застосування комунікативних механізмів у процесі управлінської діяльності, плануванні й проведенні комунікативних заходів та діалогових форм взаємодії органів публічної влади й громадськості. Тому курс спрямований на огляд теоретико-практичних засад налагодження комунікативних процесів в публічному управлінні; здійснення аналізу основних проблем комунікацій у сучасному публічному управлінні; налагодження комунікаційних зв'язків між органами публічної влади та громадянським суспільством та аналіз міжнародного досвіду комунікацій в органах публічного адміністрування.
<b>Коротка анотація дисципліни</b>	Дисципліна «Технології управлінських комунікацій взаємодії» є вибірковою дисципліною з спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» для освітньої програми «Публічне адміністрування та управління бізнесом», яка викладається в V семестрі в обсязі 4 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
<b>Мета та цілі дисципліни</b>	<b>Метою</b> вивчення вибіркової дисципліни «Технології управлінських комунікацій взаємодії» є подати науково обґрунтований погляд на основи теорії комунікації та складники комунікативного процесу, розвивати вміння аналізувати основні принципи комунікативної діяльності. <b>Основними завданнями</b> навчальної дисципліни є: сформувати вміння аналізувати та оцінювати державну комунікативну політику в різні історичні періоди, 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.
<b>Література для вивчення дисципліни</b>	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методичні рекомендації для підготовки магістрів спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування» з курсу «Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»/ уклад. Васиньова Н. С. Кравченко О. І.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2020. – 79 с.</li> <li>2. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. – Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с. – Режим доступу : <a href="http://dSPACE.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5037/1/Komunikatsiyi%20v%20publichnomu%20administruvanni.pdf">http://dSPACE.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5037/1/Komunikatsiyi%20v%20publichnomu%20administruvanni.pdf</a></li> <li>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: <a href="http://www.slg-coe.org.ua">www.slg-coe.org.ua</a> &gt; 2016/09 &gt; Communication_Handbook_2016_web</li> <li>6. Комунікації в органах державної влади: посібник.- К.: 2016.- 95с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611">https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611</a></li> <li>7. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади [Електронний ресурс] / упоряд. З. Казанжи. – Київ, 2016. – 112 с. – Режим доступу : <a href="http://imi.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/posibnyk.pdf">http://imi.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/posibnyk.pdf</a>.</li> <li>8. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В. М. Дрешпак. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <a href="http://www.aup.com.ua">www.aup.com.ua</a> &gt; book011</li> <li>9. Інформаційно-комунікаційна демократія : Монографія / В. В. Лісничий, О. В. Радченко, О. Є. Бухтатий та ін. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 400 с.</li> </ol>
<b>Обсяг курсу</b>	<b>64</b> години аудиторних занять. З них 32 години лекцій, 32 години практичних занять, 56 годин самостійної роботи.
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>В результаті вивчення навчальної дисципліни у студента мають бути сформовані наступні компетентності:</p> <p><b>Інтегральна компетентність:</b> 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.</p> <p><b>Загальні компетентності:</b> - Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p>

- 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, які отримуються студентами після вивчення навчальної дисципліни:**

- 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 проєктуванні 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 громадськості 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 проєктів 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.
- Вміти визначати пріоритети у діяльності приватного сектору, з метою делегування повноважень та відповідальності, організації процесу виконання завдань відповідно до принципів управління.

Після завершення цього курсу студент буде :

**Знати:**

- термінологічну базу комунікацій та ділової мови в управлінні;
- комунікативні моделі та їх технологічний потенціал
- методика 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.

**Вміти:**

- використовувати сучасні досягнення в галузі публічного управління;
- аналізувати роль засобів масової інформації в діяльності органів влади;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації для участі у процесі висвітлення діяльності органу публічної влади;</li> <li>– знаходити оптимальні моделі мовної комунікації відповідно до комунікативних намірів;</li> <li>– послуговуватися виразовими мовними засобами в промовах різних видів;</li> <li>– застосовувати методи мовного та позамовного впливу на аудиторію;</li> <li>– виявляти комунікативні невдачі, аналізувати їх причини з метою пошуку шляхів подолання;</li> <li>– дотримуватися мовних норм під час складання документів, уникати двозначності висловів у текстах управлінських рішень, використовуючи точні словесні позначення предмета думки.</li> </ul>
<b>Ключові слова</b>	Технології управлінських комунікацій взаємодії, комунікації в публічному адмініструванні, інформаційно-комунікативні технології, публічна інформація, публік рілейшнс, засоби масової інформації, комунікативні механізми.
<b>Формат курсу</b>	Очний
	Проведення лекцій та консультації для кращого розуміння тем
<b>Теми</b>	Подано у формі СХЕМИ КУРСУ

### СХЕМА КУРСУ

Ти ж.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
1	<p><b>Тема 1. Основи технології управлінських комунікацій взаємодії.</b></p> <p>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.</p>	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	<p>Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7]</p> <p>Інтернет ресурси:</p> <p>Нормативні акти України  <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a>  Сервер Верховної Ради України  <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a>  Президент України  <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a>  Кабінет Міністрів України  <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua.</a></p>	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу
2	<p><b>Тема 2. Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні.</b></p> <p>Комунікативні компетентності. Види комунікацій. Форми комунікацій. Основні компоненти комунікативної діяльності. Комунікативні бар'єри.</p>	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в	<p>Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7]</p> <p>Інтернет ресурси:</p> <p>Нормативні акти України  <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a>  Сервер Верховної Ради України</p>	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу

	Висхідні, низхідні, вертикальні та горизонтальні комунікації.	групах, самостійна робота	<a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .		
3	<b>Тема 3. Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку в Україні.</b> 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.	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу
4	<b>Тема 4. Соціальні технології та інформатизація публічного управління.</b> 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.	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу
5	<b>Тема 5. Електронна комунікація.</b> Сутність, особливості та функції електронної комунікації. Роль електронної комунікації в інформаційному суспільстві.	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу

		групах, самостійна робота	<a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .		
6	<b>Тема 6. Електронне урядування.</b> Суть поняття, основні напрямки реалізації. Принципи та функції електронного урядування. Особливості реалізації в публічному управлінні України.	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу
7	<b>Тема 7. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект публічного управління.</b> 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.	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a> Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a> .	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу
8	<b>Тема 8. Окремі особливості здійснення комунікацій взаємодії в публічному управлінні.</b> 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. Антикризові механізми комунікативного вплив	Лекція, практичне заняття, індивідуальна науково-дослідна робота, робота в групах, самостійна робота	Література: [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7] Інтернет ресурси: Нормативні акти України <a href="http://www.nau.kiev.ua/">http://www.nau.kiev.ua/</a> Сервер Верховної Ради України <a href="https://www.rada.gov.ua/">https://www.rada.gov.ua/</a> Президент України <a href="http://www.president.gov.ua">http://www.president.gov.ua</a>	Л - 4 П - 4 С - 7	Відповідно до розкладу



			Кабінет Міністрів України <a href="http://www.kmu.gov.ua">http://www.kmu.gov.ua</a>		
--	--	--	---	--	--

<b>Підсумковий контроль, форма</b>	Залік в кінці семестру письмовий
<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з нормативних дисциплін, достатніх для сприйняття категоріального апарату публічного адміністрування, комунікаційних технологій. Дисципліна вивчається після навчальних дисциплін «Теорія і практика публічного адміністрування», «Організація управлінської діяльності», «Теорія і практика публічного управління», «Теорія і практика прийняття управлінських рішень»
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Презентація, лекції, відеолекції, колаборативне навчання (форми – групові проекти, спільні розробки і т. д.) проектно-орієнтоване навчання, дискусія, кейс-методи.
<b>Необхідне обладнання</b>	Мультимедійні засоби, ПК, онлайн-засоби, платформа Microsoft Teams.
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– робота на лекційних заняттях: максимальна кількість балів 15</li> <li>– практичні/самостійні, підготовка презентацій, проектів, додаткові бали: (за написання тез доповідей, наукової статті, участі у діяльності наукового гуртка, участі у заходах формальної та неформальної освіти, наукових семінарах, круглих столах тощо) тощо : максимальна кількість балів 25</li> <li>– індивідуальне науково-дослідне завдання студента: максимальна кількість балів 10</li> <li>– екзамен: максимальна кількість балів 50</li> </ul> <p>Підсумкова максимальна кількість балів 100</p> <p><b>Письмові роботи:</b> Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (ІНДЗ, вирішення кейсу).</p> <p><b>Академічна доброчесність:</b> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p><b>Відвідання занять</b> є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p><b>Література.</b> Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до</p>

	<p>використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p><b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>
<p><b>Питання до екзамену.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретичні засади комунікації: основні поняття, термінологія, сутнісний зміст.</li> <li>2. Сутність комунікації в організації. Форми, види комунікацій.</li> <li>3. Комунікаційний процес, його елементи, етапи.</li> <li>4. Типологічні ознаки державно-владної комунікації.</li> <li>5. Комунікація як функція публічного адміністрування.</li> <li>6. Функціонування владних комунікацій в інформаційному суспільстві.</li> <li>7. Новітні інформаційні та комунікаційні технології.</li> <li>8. Інформаційно-комунікаційний менеджмент в глобальному суспільстві.</li> <li>9. Поняття масової комунікації.</li> <li>10. Соціальна комунікація.</li> <li>11. Проблеми міжособистісних комунікацій: семантичні бар'єри, перешкоди, обумовлені соціальними установками людей, невербальні перешкоди, поганий зворотній зв'язок.</li> <li>12. Шляхи підвищення ефективності міжособистісних комунікацій.</li> <li>13. Моделі Паблік рілейшнз (PR) в публічному адмініструванні.</li> <li>14. Комунікаційні інструменти прес-служби органу публічного адміністрування.</li> <li>15. Організаційні форми PR-діяльності органів публічного адміністрування.</li> <li>16. Основні методи зв'язків із громадськістю.</li> <li>17. Комунікативні фактори впливу на поведінку об'єктів публічного адміністрування.</li> <li>18. Зв'язки з громадськістю як особлива функція публічного управління.</li> <li>19. Вплив інформаційного забезпечення органу публічного адміністрування на результати його діяльності.</li> <li>20. Сучасні технології комунікативної взаємодії органів публічного адміністрування з громадськістю.</li> <li>21. Лобізм як комунікативна технологія впливу на формування та реалізацію державної політики.</li> <li>22. Поняття та сутність GR-комунікацій.</li> <li>23. Комунікативні якості публічного службовця.</li> <li>24. Імідж керівника органу публічного адміністрування.</li> </ol>

	<p>25. Комунікаційне забезпечення формування позитивного іміджу керівника органу публічного адміністрування.</p> <p>26. Головні комунікаційні канали формування іміджу органів публічного адміністрування та органів місцевого самоврядування.</p> <p>27. Конфлікт, його сутнісний зміст, характеристика, складові.</p> <p>28. Причини конфліктів в публічному адмініструванні.</p> <p>29. Стратегії поведінки людей у конфлікті.</p> <p>30. Правила безконфліктного спілкування в публічному адмініструванні.</p> <p>31. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти.</p> <p>32. Організаційні та міжособистісні методи управління конфліктами.</p> <p>33. Комунікативна культура службовця публічної сфери.</p> <p>34. Зовнішнє консультування в діяльності PR-служб органів державної влади та місцевого самоврядування.</p> <p>35. Сутність лобізму та його роль у системі владних комунікацій.</p> <p>36. Комунікативна діяльність публічного службовця в світлі етичних принципів публічного адміністрування.</p> <p>37. Види ПР-кампаній, їх особливості та характеристика.</p> <p>38. Комунікативні стратегії в публічному адмініструванні.</p> <p>39. Інформаційно-комунікативні технології в державному управлінні.</p> <p>40. Види та форми управлінського спілкування в процесі ділової комунікації.</p> <p>41. Фактори підвищення ефективності професійного спілкування в публічному адмініструванні.</p> <p>42. Інформаційна політика у сфері публічного адміністрування.</p> <p>43. Інформаційні ресурси органів державної влади та органів місцевого самоврядування.</p> <p>44. Нормативно-правове забезпечення сфери комунікацій.</p> <p>45. Комунікації громадських рад з органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.</p> <p>46. Інформаційно-комунікаційні системи в публічному адмініструванні.</p> <p>47. Міжнародні стандарти комунікативної взаємодії органів публічного адміністрування з громадянським суспільством.</p> <p>48. Сучасна комунікаційна політика у сфері публічного адміністрування країн Європейського Союзу.</p>
<p><b>Опитування</b></p>	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.</p>