

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 ОПІ «Публічного адміністрування і
управління бізнесом» першого (бакалаврського) рівня вищої
освіти для здобувачів з спеціальності 281 «Публічне управління
та адміністрування»

(заочна форма навчання)

Львів 2022 р.

Назва дисципліни	Технології управлінських комунікацій взаємодії
Адреса викладання дисципліни	Вул. Коперника, 3, ауд. 502.
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу, кафедра публічного адміністрування та управління бізнесом
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань 28 публічне управління та адміністрування Спеціальності 281 публічне управління та адміністрування
Викладачі дисципліни	Решота Олена Анатоліївна, к. держ. упр., доцент, доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом
Контактна інформація викладачів	olena.reshota@lnu.edu.ua https://financial.lnu.edu.ua/employee/reshota-olena-anatoliivna , вул. Коперника, 3, ауд. 502.
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	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.
Сторінка курсу	financial.lnu.edu.ua
Інформація про дисципліну	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.
Коротка анотація дисципліни	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).
Мета та цілі дисципліни	Метою 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. Основними завданнями 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.
Література для вивчення дисципліни	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с. 3. 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. 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 : http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5037/1/Komunikatsiyi%20v%20publichnomu%20administruvanni.pdf 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 > 2016/09 > Communication_Handbook_2016_web 6. Комунікації в органах державної влади: посібник.- К.: 2016.- 95с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611 7. 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. 8. 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 > book011 9. Інформаційно-комунікаційна демократія : Монографія / В. В. Лісничий, О. В. Радченко, О. Є. Бухтатий та ін. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 400 с.
Обсяг курсу	24 години аудиторних занять. З них 12 годин лекцій, 12 годин практичних занять, 96 годин самостійної роботи.
Очікувані результати навчання	<p>В результаті вивчення навчальної дисципліни у студента мають бути сформовані наступні компетентності:</p> <p>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.</p> <p>Загальні компетентності: - 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
- методiku 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"> – 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.
Ключові слова	Технології управлінських комунікацій взаємодії, комунікації в публічному адмініструванні, інформаційно-комунікативні технології, публічна інформація, публік рілейшнс, засоби масової інформації, комунікативні механізми.
Формат курсу	дистанційний
	Проведення лекцій та консультації для кращого розуміння тем
Теми	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>Тема 1. Основи технології управлінських комунікацій взаємодії.</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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua.</p>	Л - 1 П - 1 С - 12	Відповідно до розкладу
2	<p>Тема 2. Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні.</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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України</p>	Л - 1 П - 1 С - 12	Відповідно до розкладу

	Висхідні, низхідні, вертикальні та горизонтальні комунікації.	групах, самостійна робота	https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .		
3	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.	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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .	Л - 1 П - 1 С - 12	Відповідно до розкладу
4	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.	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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .	Л - 1 П - 1 С - 12	Відповідно до розкладу
5	Тема 5. Електронна комунікація. 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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України	Л - 2 П - 2 С - 12	Відповідно до розкладу

		групах, самостійна робота	https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .		
6	Тема 6. Електронне урядування. 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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .	Л - 2 П - 2 С - 12	Відповідно до розкладу
7	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.	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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua .	Л - 2 П - 2 С - 12	Відповідно до розкладу
8	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. 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 http://www.nau.kiev.ua/ Сервер Верховної Ради України https://www.rada.gov.ua/ Президент України http://www.president.gov.ua	Л - 2 П - 2 С - 12	Відповідно до розкладу

			Кабінет Міністрів України http://www.kmu.gov.ua		
--	--	--	---	--	--

Підсумковий контроль, форма	Залік в кінці семестру письмовий
Пререквізити	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»
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Презентація, лекції, відеолекції, колаборативне навчання (форми – групові проекти, спільні розробки і т. д.) проектно-орієнтоване навчання, дискусія, кейс-методи.
Необхідне обладнання	Мультимедійні засоби, ПК, онлайн-засоби, платформа Microsoft Teams.
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> – робота на лекційних заняттях: максимальна кількість балів 15 – 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 – індивідуальне науково-дослідне завдання студента: максимальна кількість балів 10 – екзамен: максимальна кількість балів 50 <p>Підсумкова максимальна кількість балів 100</p> <p>Письмові роботи: Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (ІНДЗ, вирішення кейсу).</p> <p>Академічна доброчесність: 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>Відвідання занять 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>Література. 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>Політика виставлення балів. 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>Питання до екзамену.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретичні засади комунікації: основні поняття, термінологія, сутнісний зміст. 2. Сутність комунікації в організації. Форми, види комунікацій. 3. Комунікаційний процес, його елементи, етапи. 4. Типологічні ознаки державно-владної комунікації. 5. Комунікація як функція публічного адміністрування. 6. Функціонування владних комунікацій в інформаційному суспільстві. 7. Новітні інформаційні та комунікаційні технології. 8. Інформаційно-комунікаційний менеджмент в глобальному суспільстві. 9. Поняття масової комунікації. 10. Соціальна комунікація. 11. Проблеми міжособистісних комунікацій: семантичні бар'єри, перешкоди, обумовлені соціальними установками людей, невербальні перешкоди, поганий зворотній зв'язок. 12. Шляхи підвищення ефективності міжособистісних комунікацій. 13. Моделі Паблік рілейшнз (PR) в публічному адмініструванні. 14. Комунікаційні інструменти прес-служби органу публічного адміністрування. 15. Організаційні форми PR-діяльності органів публічного адміністрування. 16. Основні методи зв'язків із громадськістю. 17. Комунікативні фактори впливу на поведінку об'єктів публічного адміністрування. 18. Зв'язки з громадськістю як особлива функція публічного управління. 19. Вплив інформаційного забезпечення органу публічного адміністрування на результати його діяльності. 20. Сучасні технології комунікативної взаємодії органів публічного адміністрування з громадськістю. 21. Лобізм як комунікативна технологія впливу на формування та реалізацію державної політики. 22. Поняття та сутність GR-комунікацій. 23. Комунікативні якості публічного службовця. 24. Імідж керівника органу публічного адміністрування.

	<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>Опитування</p>	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.</p>