



**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ ТА  
УПРАВЛІННЯ БІЗНЕСОМ**

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

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Декан

\_\_\_\_\_ доц. А. В. Стасишин  
(підпис)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«КОМУНІКАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА  
АДМІНІСТРУВАННІ»**

галузь знань: 28 Публічне управління та адміністрування;  
спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

освітній ступінь: бакалавр

форма навчання: денна

ЛЬВІВ 2022

Програма навчальної дисципліни «Комунікації в публічному управлінні та адмініструванні» - циклу нормативних навчальних дисциплін для студентів галузі знань: 28 Публічне управління та адміністрування; спеціальності: 281 Публічне управління та адміністрування, освітнього ступеня – бакалавр, денної форми навчання.

“31” серпня 2022 р., 9 с.

**Розробники: Бобко Л.О. – доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом, кандидат педагогічних наук, доцент.**

**Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом**  
Протокол № 1 від “31” серпня 2022 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Комарницька Г.О.

**Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу**  
Протокол № 1 від “31” серпня 2022р.

## **РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Сучасний етап розвитку державотворчих традицій в Україні актуалізує об'єктивне вивчення основних напрямів і ролі комунікацій та особливостей ділового спілкування в системі органів влади України. Сучасні комунікації відіграють вагомую роль у пропаганді позитивних здобутків органів влади. Навчальна дисципліна «Комунікації в публічному управлінні та адмініструванні» покликана забезпечити майбутніх фахівців управлінської галузі потрібними знаннями концептуальних основ публічної комунікації та сформувати практичні вміння і навички ефективної комунікації з громадськістю, доречного використання офіційно-ділового стилю і застосування інструментарію ораторської майстерності в процесі публічного управління, спроможність в процесі публічного управління, спроможність розробляти дієві стратегії і програми публічних органів влади у цій сфері.

### **Предмет навчальної дисципліни**

Предметом навчальної дисципліни «Комунікації в публічному управлінні та адмініструванні» є 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.

### **Мета навчальної дисципліни**

Мета викладання навчальної дисципліни «Комунікації в публічному управлінні та адмініструванні» – подати науково обґрунтований погляд на основи теорії комунікації та складники комунікативного процесу, розвивати вміння аналізувати основні принципи комунікативної діяльності.

### **Основні завдання**

- формувати вміння аналізувати та оцінювати державну комунікативну політику, 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 у структурно-логічній схемі**

Дана дисципліна є важливою складовою циклу професійної підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр», а також логічним продовженням вивчення таких дисциплін, як: «Українська мова (професійного спрямування)», «Вступ до фаху», «Ділове адміністрування», «Електронне врядування»; передую вивченню дисципліни «Публічна комунікація та ділова мова в управлінні» та інших.

### **Вимоги до знань і умінь**

За умови успішного виконання вимог щодо опанування науки, студент набуде таких компетентностей:

#### **Інтегральна компетентність**

Здатність розв'язувати складні завдання, виробничі ситуації, проблеми у сфері професійної діяльності і з поглибленим рівнем знань та умінь інноваційного характеру, достатнім рівнем інтелектуального потенціалу.

#### **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 розробляти та управляти проєктами;
- 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 організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери;
- здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування;
- здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними;
- здатність самостійно готувати проєкти нормативно-правових актів, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування;
- здатність здійснювати наукову та дослідницьку діяльність у сфері публічного управління та адміністрування;
- 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;
- визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії;
- 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;
- планувати і здійснювати наукові та прикладні дослідження у сфері публічного управління та адміністрування, включаючи аналіз проблематики, постановку цілей і завдань, вибір та використання теоретичних та емпіричних методів дослідження, аналіз його результатів, формулювання обґрунтованих висновків;
- уміти аналізувати політику ефективного залучення організаційних форм громадськості до процесів електронного урядування, формувати систему показників та критеріїв, здійснювати їх ідентифікацію;
- здійснювати стратегічне і оперативне планування діяльності публічних організацій, бізнес-структур.

У результаті вивчення предмета студенти повинні

#### **а) знати:**

- термінологічну базу комунікацій 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.

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

Навчальна програма складена на **3 кредити**.

Форми контролю – **проміжний модульний контроль, залік**.

## РОЗДІЛ 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер теми	Назва теми
1.	Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні та адмініструванні.
2.	Сутність і значення спілкування у професійній діяльності державного службовця.
3.	Ділове спілкування. Основні закони отримання влади.
4.	Індивідуальне діалогічне спілкування.
5.	Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання службових обов'язків.
6.	Спілкування по телефону.
7.	Публічний виступ і дискусія.
8.	Організація та проведення ділових нарад.
9.	Ділові переговори.
10.	Ділове листування органів публічної адміністрації.
11.	Невербальні засоби ділового спілкування.
12.	Зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу організації.

## **РОЗДІЛ 3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Тема 1. Принципи та основні завдання комунікацій у публічному управлінні та адмініструванні**

Основні складові комунікативної діяльності у публічному управлінні. Комунікація як акт спілкування. Види та форми комунікації. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. Принципи ефективної комунікації.

### **Тема 2. Сутність і значення спілкування у професійній діяльності державного службовця.**

Сутність спілкування. Інтерації у спілкуванні. Стилi спілкування Види комунікацій. Трансакції. Види, типи і форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування державного службовця.

### **Тема 3. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади.**

Роль комунікації в управлінні організацією. Ділова комунікація: сутність і зміст. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.

### **Тема 4. Індивідуальне діалогічне спілкування.**

Організаційна і психологічна підготовка державного службовця до індивідуального діалогічного спілкування. Техніка проведення діалогу. Спілкування в конфліктних ситуаціях.

### **Тема 5. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання службових обов'язків.**

Організація ефективного спілкування керівника з підлеглим. Видання розпоряджень. Звітування підлеглому про виконане завдання. Спілкування в процесі контролювання роботи підлеглих. Стимулювання ефективної праці.

### **Тема 6. Спілкування по телефону.**

Підготовка і проведення телефонної розмови за власною ініціативою. Телефонна розмова, ініційована ззовні. Раціоналізація використання телефонного зв'язку. Культура ведення телефонної розмови в органах державної влади.

### **Тема 7. Публічний виступ і дискусія.**

Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Підготовка до виступу перед аудиторією. Техніка публічного виступу. Початок виступу. Розвиток виступу і заволодіння увагою слухачів. Наочність як засіб ілюстрації й доказовості у публічному виступі. Дискусія, як вид обговорення спірного питання. Види дискусій. Технологічна схема проведення дискусій. Прийоми боротьби опонентів за перемогу в дискусії.

### **Тема 8. Організація та проведення ділових нарад.**

Сутність і класифікація ділових нарад. Підготовка до проведення нарад. Технологія проведення нарад. Нетрадиційні форми нарад.

### **Тема 9. Ділові переговори.**

Сутність ділових переговорів і підготовка до них. Проведення ділових переговорів. Типові помилки при проведенні переговорів. Методи участі у переговорах.

### **Тема 10. Ділове листування органів публічної адміністрації.**

Види і призначення ділових листів, вимоги до них. Реквізити ділових листів і їх оформлення. Особливості написання і оформлення ділових листів за кордон. Особливості листів прямої поштової реклами. Робота в організаціях з письмовими зверненнями громадян.

### **Тема 11. Невербальні засоби ділового спілкування.**

Сутність невербального спілкування. Роль жестів у діловому спілкуванні. Постава як засіб невербального спілкування. Передавання інформації мімікою. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.

### **Тема 12. Зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу організації.**

Сучасна концепція паблік рілейшинз. Технологія формування іміджу організації. Технологія проведення ПР-акцій.

## **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.  
[https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/teoriji\\_mas\\_komunikacii.pdf#page=1&zoom=auto,-169,601](https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/teoriji_mas_komunikacii.pdf#page=1&zoom=auto,-169,601)
2. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В. М. Дрешпак. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:  
<http://biblio.umf.dp.ua/jspui/bitstream/123456789/3136/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%20%D0%B2%20%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%96.pdf#page=1&zoom=auto,-82,842>
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:  
<https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/458/2.pdf>
6. Пивоваров В.М., Савченко Л.Г., Калашник Ю.І. Ділова Українська мова: навч. посіб. – Х.: Право, 2008. - 120 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: 6. 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/>

### **Допоміжна література:**

1. Гошовська В. А. Складові професійного потенціалу державного службовця : навч. метод. матеріали / В. А. Гошовська, І. В. Поліщук ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. — К. : НАДУ, 2015. — 52 с.  
<https://www.ipkkk.in.ua/--1-c12n>
2. Декларація про державний суверенітет України № 55-ХІІ від 16.07.1990 р. // Відомості Верховної Ради УРСР [Текст]. — 1990. — № 31. [Електронний ресурс] – Режим доступу:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-12>
3. Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / наук. ред. кол.: Ю.В.Ковбасюк (голова) [та ін.]; Національна академія державного управління при Президентові України. — К.: НАДУ, 2011. Т. 8: Публічне врядування / наук. ред. кол.: В.С. Загорський (голова), С.О.Телешун (співголова) [та ін.]; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України. — Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. — С. 273-278. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [academy.gov.ua](https://academy.gov.ua) > [NMKD](#) > [library\\_nadu](#) > [Encycloped\\_ydanniy](#)

4. Кадровий менеджмент як складова управління людськими ресурсами в системі державного управління: навч. -метод. матеріали / В.А. Гошовська, Л.А. Пашко, Л.М. Фугель; упоряд. Ю.В. Стрілецька. — К.: НАДУ, 2013. — 96 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [academy.gov.ua](http://academy.gov.ua) > [NMKD](http://www.nmkd.gov.ua) > [library\\_nadu](http://www.library.nadu.gov.ua) > [Navch\\_Posybniky](http://www.navch_posybniky.gov.ua)
5. Конституція України : Закон України № 254к-96-ВР від 28.06.1996 р. // Відомості Верховної Ради України [Текст]. — 1996. — № 30. — С. 141. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
6. Лавренчук А. О. Актуальні проблеми підготовки фахівців для органів регіонального управління / А. О. Лавренчук // Актуальні проблеми підготовки фахівців в умовах реструктуризації органів регіонального управління [Текст] : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Рівне, 25-26 трав. 2000 р.) / Наук. ред. Е.А. Зінь. — Рівне : Вид. фірма «БМ-ТУР», 2000. – С 23–25. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [ep3.nurwm.edu.ua](http://ep3.nurwm.edu.ua) > ...
7. Лазор О. Публічна служба в Україні: Нормативно – правове регулювання [Текст] : навч. посібник / О.Д. Лазор, О.Я. Лазор. — К. : Дакор, КНТ, 2006. — 528 с. <https://www.yakaboo.ua/ua/derzhavna-sluzhba-v-ukraini.html>
8. Лиллекер Д. Политическая коммуникация. Ключевые концепты / Д. Лиллекер; пер. с англ. С.И.Остнек – Х. : Изд-во „ Гуманитарний Центр ”, 2010. – 300 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://elib.pstu.ru/vufind/Record/RUPSTUbooks145887>
9. Мацько Л. І. Риторика : [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.] / Л. І. Мацько, О. М. Мацько. – К. : Вища шк., 2003. – 311 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/30201/>
10. Меш Г. Ш. 10 уроків ораторської майстерності тим, хто вчиться виступати публічно : [наук.-поп. та учб.-метод. вид.] / Г. Ш. Меш. – К. : Укр. НДІ проблем молоді, 1993. – 46 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://edu.lp.edu.ua/moduli/osnovy-rytoryky>
11. Нижник Н. Правове регулювання підвищення кваліфікації державної служби в Україні / Н. Нижник, В. Яцюк // Вісник державної служби України [Текст].— 2000. — № 2. — С. 404—409. [http://academy.gov.ua/NMKD/library\\_nadu/Avtoreferat/2c050f7c-0362-4bd7-a901-cb4f00d28728.pdf](http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Avtoreferat/2c050f7c-0362-4bd7-a901-cb4f00d28728.pdf)
12. Парсонс В. Публічна політика: Вступ до теорії й практики аналізу політики /В. Парсонс; пер. з англ. – К. : Вид. Дім „ Києво-Могилянська академія ”, 2006. – 549 с [http://www.lib.puet.edu.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=558:-----&catid=16&Itemid=100148](http://www.lib.puet.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=558:-----&catid=16&Itemid=100148)
13. Почепцов Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіакомунікації /Г.Почепцов. – К. : Спадщина, 2012. – с.191- 210.[Електронний ресурс] – Режим доступу:<https://fantlab.ru/work965336>
14. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації. – Київ: Спілка рекламистів України, 1996. – 298 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.irbis-nbuv.gov.ua](http://www.irbis-nbuv.gov.ua) > [cgi-bin](http://www.cgi-bin.gov.ua) > [irbis\\_nbuv](http://www.irbis-nbuv.gov.ua) > [cgiirbis\\_64](http://www.cgiirbis.gov.ua)
15. Сагач Г. М. Загальна риторика: сучасна інтерпретація : [навч. посіб. Для викладачів вузів, учителів, асп., студ.] / Г. М. Сагач, О. А. Юніна. – К. : Т-во «Знання України», 1992. – Ч. 1. – 143 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://padaread.com/?book=85659>
16. Семенюк О.А. Основи теорії мовної комунікації : навч. посібник / Семенюк О.А., Паращук В.Ю. – К.: ВЦ «Академія», 2010. – 240 с. <https://academia-pc.com.ua/product/217>

## РОЗДІЛ 5. ІНТЕРНЕТ САЙТИ

1. Кабінет Міністрів України <https://www.kmu.gov.ua/>
2. Законодавство України <https://www.rada.gov.ua/news/zak>
3. Національна бібліотека ім. В.І.Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>
4. Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаніка <http://www.lsl.lviv.ua/index.php/en/main2/>
5. Наукова бібліотека Львівського національного університету ім. Івана Франка <http://old.library.lnu.edu.ua/bibl/>
6. Лінгвістичний портал MOVA. info <http://www.mova.info/>



7. Офіційний сайт української мови <http://ukrainskamova.com/>
8. Лайфаки з української мови <https://edera.gitbook.io/laifhaki-z-ukra-ns-ko-movi/>
9. Методичні матеріали кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом ЛНУ