

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»



ННІ Менеджменту, харчових технологій та торгівлі Кафедра публічного управління та менеджменту організацій

Назва курсу	<i>Комунікативний менеджмент на державній службі</i> (кількість кредитів - 5) Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс та семестр вивчення	для здобувачів третього рівня вищої освіти (доктор філософії) галузі знань 28 – Публічне управління та адміністрування, спеціальність: 281 – Публічне управління та адміністрування, 3 курс, шостий семестр
Викладач	д.держ.упр., доцент Олена Василівна Михайловська
Профайл викладача	https://scholar.google.com.ua/citations?user=mzZCgTMAA-AAJ&hl=uk
Контакт викладача	Чернігів, вул. Шевченка, 95, корп.1, каб. 402. Телефон: (046) 665-261; E-mail: kaf_men1@ukr.net

1. Анотація курсу. Актуальність та необхідність вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент на державній службі» зумовлена необхідністю вивчення основних напрямів і ролі комунікацій та особливостей ділового спілкування в системі органів державної влади в умовах швидкого розвитку інформаційних технологій. Сучасні комунікації відіграють вагомую роль не лише у спілкуванні всередині системи державного управління, а й у пропаганді позитивних здобутків серед громадськості. Навчальна дисципліна покликана забезпечити майбутніх здобувачів потрібними знаннями концептуальних основ теорії комунікації на державній службі та сформувати практичні вміння і навички ефективної комунікації з громадськістю, застосування інструментарію ораторської майстерності, спроможність розробляти дієві стратегії і програми публічних органів влади. Дисципліна спрямована на розширення кола цікавих методів, що можна використати у практичній діяльності (методи управління ПР-діяльністю на державній службі, опанування сучасної риторики, складання Прес-релізів тощо). *Завдання курсу* полягає в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про комунікативний менеджмент на державній службі.

Змістовий модуль 1. Основи теорії комунікації та спілкування

Тема 1. Види комунікацій і комунікаційних зв'язків на державній службі.

Трактування понять «комунікація» і «спілкування». Комунікативна діяльність як управлінська функція. Комунікативний процес, його поняття та види. Семантичні бар'єри. Аналіз та оцінювання державної комунікативної політики. Взаємозв'язок між комунікаціями і демократичним управлінням. Комунікативні компетенції на державній службі.

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

Інтерації у спілкуванні. Стилї спілкування. Трансакції. Види, типи і форми ділового спілкування. Індивідуальне спілкування. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання ними службових обов'язків. Спілкування по телефону.

Змістовий модуль 2 Комунікативний процес на державній службі

Тема 3. Публічний виступ і дискусія

Механізм виникнення страху перед публічним виступом. Підготовка до виступу перед аудиторією. Техніка публічного виступу. Дискусія. Наочність як засіб ілюстрації й доказовості у публічному виступі.

Тема 4. Невербальні засоби ділового спілкування.

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

Змістовий модуль 3 Формування комунікативної політики та створення іміджу на державній службі

Тема 5. Формування і реалізація комунікативної політики

Інформація, як складова комунікаційної мережі. Інформаційне суспільство та тенденції його розвитку. Індивідуальні та групові форми управлінської комунікації. Пропагандистські комунікації. Модель сучасної пропаганди. Технології і методи пропаганди. Взаємодія органів влади із засобами масової інформації. Реформування урядових комунікацій. Український та зарубіжний досвід комунікативної діяльності на державній службі.

Тема 6. Створення іміджу (Imagemaking) організації та керівника

Підходи до формулювання сутності іміджу організації. Імідж як об'єкт управлінського впливу. Внутрішній та зовнішній імідж організації. Елементи та процес формування корпоративного іміджу. Імідж керівника. Основні складові іміджу керівника на державній службі. Комунікаційне забезпечення формування позитивного іміджу керівника.

Змістовий модуль 4 Практика комунікативного процесу на державній службі

Тема 7. Організування і проведення ділових нарад та ділових переговорів на державній службі

Сутність і класифікація ділових нарад. Підготовка до проведення нарад. Технологія проведення нарад. Нетрадиційні форми нарад. Сутність ділових переговорів і підготовка до них. Проведення ділових переговорів. Ділове листування.

Тема 8. Управління конфліктами на державній службі

Конфлікт: його суть та складові. Причини конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Позитивні та негативні функції конфліктів у суспільстві: Ознаки та межі конфлікту. Стратегії поведінки людей у конфлікті. Правила безконфліктного спілкування. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти. Політичні та соціальні конфлікти. Розв'язання конфліктів. Організаційні та міжособистісні методи управління конфліктами. Стимулювання як чинник профілактики конфліктних ситуацій та утвердження демократичних засад управління.

Змістовний модуль 5 Публічна інформація та Е-комунікації на державній службі

Тема 9. Організація доступу до публічної інформації та впровадження Е-комунікацій

Публічна інформація: поняття, класифікація, доступ. Поняття інформаційного запиту та його відмінність від інших форм звернень. Організація доступу до публічної інформації. Інформаційні продукти: бюлетені та інші інформаційні продукти, інформаційні видання. Офіційний сайт. Можливості сучасних комунікаційних технологій. Застосування Е-комунікацій на державній службі.

2. Мета та цілі курсу. *Мета курсу* - формування у здобувачів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії на державній службі шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості публічних послуг, що надаються громадянам, та подальшого розвитку державної служби в Україні.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти (ЗВО) має набути або розширити наступні загальні (ЗК) та фахові (ФК) компетентності спеціальності, передбачені освітньою програмою:

ЗК 4.Здатність до представлення результатів власних досліджень в усній та письмовій формах українською та англійською мовами.

ЗК 5.Здатність до педагогічної діяльності, організації та здійснення освітнього процесу, навчання, виховання, розвитку і професійної підготовки студентів.

ФК 6. Здатність до планування та управління часом підготовки наукових досліджень, вміння організовувати та керувати інноваційними проєктами на різних рівнях публічного управління та адміністрування.

ФК 9. Здатність до публічного представлення результатів наукових досліджень українською та англійською мовами.

ФК 11. Здатність до прояву ініціативи щодо впровадження та практичного використання результатів досліджень.

3. Результати навчання

Під час вивчення дисципліни здобувач має досягти або вдосконалити наступні програмні результати навчання (ПРН), передбачені освітньою програмою:

ПРН 8. Уміти організовувати науково-освітню, дослідницьку, творчу діяльність, розуміти процес проведення та реалізації наукових досліджень, мати навички роботи в команді.

ПРН 12. Мати навички фахового спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою, громадськістю, фахівцями-практиками, вміти публічно представляти й захищати результати власних досліджень українською та англійською мовами.

ПРН 13. Уміти застосовувати інноваційні науково-педагогічні технології, формулювати зміст, цілі навчання, способи їх досягнення, форми контролю, нести відповідальність за ефективність освітнього процесу з дотриманням норм академічної етики та доброчесності.

4. Обсяг курсу. Загальна кількість кредитів – 5 (загальна кількість годин - 150); кількість годин самостійної роботи – 102.

Вид заняття	Загальна кількість годин
Лекції	32
Практичні заняття	16
Самостійна робота	48

Форма проведення занять – лекційні, практичні, самостійна робота – з використанням системи дистанційного навчання Moodle, літератури, відеоматеріалів.

5. Перереквізити. Викладання курсу спирається на фундаментальні дисципліни: основи менеджменту, публічне адміністрування, історія та культура України, етика ділового спілкування.

6. Система оцінювання та вимоги. Поточний контроль – до 60 балів, в тому числі: практичні заняття – до 50 балів, підсумковий модульний контроль – до 10 балів.

Семестровий контроль у вигляді заліку проводиться під час сесії у вигляді тестування (максимум 40 балів). Оцінка за результатами вивчення дисципліни формується шляхом додавання підсумкових результатів поточного контролю до оцінки за залік.

Загальна система оцінювання курсу	<i>Активна участь в роботі впродовж семестру (виконання тематичних завдань, виконання індивідуальних практичних завдань) /залік - 60/40</i>
Семінарські заняття	<i>Підготовка усних відповідей з лекційного матеріалу, відповідь на питання самостійного опрацювання, виконання практичних завдань</i>
Умови допуску до підсумкового контролю	<i>Наявність конспекту лекцій, активність протягом навчального семестру, мінімальна кількість балів 21.</i>

Поточний контроль

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю	Кількість балів за видами робіт	
	Усні відповіді, підготовленість до практичних занять	Повнота та своєчасність виконання завдань
Змістовний модуль 1.	0...5	0...5
Змістовний модуль 2.	0...5	0...5
Змістовний модуль 3.	0...5	0...5
Змістовний модуль 4.	0...5	0...5
Змістовний модуль 5.	0...5	0...5
Підсумкова поточна оцінка за семестр	25	25

Підсумковий модульний контроль

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю	Кількість балів
Змістовний модуль 1.	0...2
Змістовний модуль 2.	0...2
Змістовний модуль 3.	0...2
Змістовний модуль 4.	0...2
Змістовний модуль 5.	0...2

Підсумкова семестрова оцінка

Види робіт	Кількість балів
Поточний контроль	0...50
Підсумковий модульний контроль	0...10
Залік	0...40
Разом	0...100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		екзамен/диференційований залік	залік
90 – 100	A	Відмінно	зараховано
82-89	B	Добре	
75-81	C		
66-74	D	задовільно	
60-65	E		
0-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

7. Політики курсу. Обов'язкова активна участь в обговоренні проблемних питань, участь у всіх видах контролю.

У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав у повному обсязі передбачених робочою програмою всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані практичні роботи або не набрав мінімально необхідну кількість балів, він не допускається до складання заліку під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому «Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ «Чернігівська політехніка»». Повторне складання заліку з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється. У випадку повторного складання заліку всі набрані протягом семестру бали анулюються, а повторний залік складається з двома теоретичними та одним практичним питаннями.

До загальної політики курсу відноситься дотримання принципів відвідування занять очно у відповідності до затвердженого розкладу, крім випадків карантину (коли заняття проводяться дистанційно через Інтернет), а також вільного відвідування лекційних занять для осіб, які отримали на це дозвіл. Запорукою успішного вивчення дисципліни є активність та залучення під час проведення практичних та лекційних занять – відповіді на запитання викладача (як один з елементів поточного контролю), задавання питань для уточнення незрозумілих моментів, вирішення практичних завдань. Консультації відбуваються в аудиторіях університету у відповідності до затвердженого розкладу або ж особистих чи групових консультацій (через вбудований форум) на сторінці курсу в системі дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка».

Політика академічної доброчесності

Академічна доброчесність повинна бути забезпечена під час проходження даного курсу (принципи описані у Кодексі академічної доброчесності Національного університету «Чернігівська політехніка» за посиланням: <https://www.stu.cn.ua/staticpages/akadem-dobrochesnist/>). Списування під час проміжного та підсумкового контролів, виконання практичних завдань на замовлення, підказки вважаються проявами академічної недоброчесності. Від усіх слухачів курсу очікується дотримання академічної доброчесності у зазначених вище моментах. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброчесності, застосовуються різноманітні дисциплінарні заходи (включаючи повторне проходження певних етапів).

Політика дедлайнів

Своєчасність здачі завдань оцінюється в 1 бал. Відповідно, максимальна оцінка за невчасно здані роботи зменшується на зазначену кількість балів. Виключенням може бути наявність поважних причин несвоєчасної здачі зазначених робіт (хвороба, участь в зазначений час в інших видах навчальної, наукової чи організаційної роботи, офіційна робота за фахом).

Політика заохочень та стягнень

За результатами навчальної, наукової або організаційної діяльності здобувачам вищої освіти курсу можуть нараховуватися додаткові бали – до 10 балів, у залежності від вагомості досягнень. Види позанавчальної діяльності, за якими здобувачі заохочуються додатковою кількістю балів: участь у міжнародних проектах, наукові дослідження, тези, статті на науково-практичних конференціях тощо.

Політика користування ноутбуками / смартфонами

Прохання до здобувачів тримати смартфони переведеними у беззвучний режим протягом лекційних занять, так як дзвінки, переписки та спілкування у соціальних мережах відволікають від проведення занять як викладача, так й інших здобувачів. Ноутбуки, планшети та смартфони не можуть використовуватися в аудиторіях під час проведення підсумкового контролю.

Правила перезарахування кредитів

Кредити, отримані в інших закладах вищої освіти за даною спеціальністю з освітніх компонент, спрямованих на отримання компетентностей з курсу, можуть бути перезараховані викладачем у відповідності до положення «Порядок визначення академічної різниці та перезарахування навчальних дисциплін у НУ «Чернігівська політехніка»» шляхом співставлення отриманих програмних результатів навчання та компетентностей. У випадку проходження подібного курсу з інших спеціальностей перезараховані можуть бути лише теми, зазначені в курсі відповідно до змістових модулів.

8. Рекомендована література

Основна

1. Коберник І., Краснова К. Ефективні комунікації для освітніх управлінців: посібник. Київ, 2019. 72 с.
2. Приймак, Н.С. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. ДонНУЕТ. Кривий Ріг, 2018. 47 с.
3. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шибаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. Миколаїв : МНАУ, 2018. 200 с
4. Руденко О. М., Штурхецький С. В., Ткаленко Н. В., Михайловська О. В. Місцеве самоврядування та суспільні комунікації : навч. посіб. Київ : Кондор-Видавництво, 2016. 133 с.
5. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
6. Дороніна М. С., Доронін А. В. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. 204с
7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. К., 2004. 280 с.
8. Business Communication. The Lesson is Up-dated and Converted into SIM Format By: Dr. Karam Pal. Course: MBA. URL: <http://www.ddegjust.ac.in/studymaterial/mba/cp-105.pdf>

9. A. Pradesh. Training Program on Effective Communication. India. URL: <https://www.manage.gov.in/studymaterial/EC.pdf>

Допоміжна

10. Михайловська О.В., Жовток В.А., Мамєєва О.В. Актуальні проблеми розвитку електронного урядування в Україні. *Наукові перспективи. Серія : державне управління*. 2021. № 5(11). С. 145-153.

11. Михайловська О.В. Комунікаційна взаємодія в системі публічного управління: практичний вимір. *Геополітика України: історія і сучасність*. 2021. № 2 (27). С. 18-25

12. Михайловська О. В. Теоретичні аспекти комунікаційної взаємодії в науці публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2020. № 4(71). С. 32-37.

13. *Публічне управління та сучасний менеджмент в інформаційному суспільстві: колективна монографія* / за заг. ред. О. В. Михайловської. Київ : Видавничий дім «Кондор», 2018. С. 188 с.

14. Ткаленко Н. В., Михайловська О. В., Войченко Д. А. Електронні петиції як спосіб комунікаційної взаємодії в системі «уряд-громадськість». *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 10. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1139>.

15. Воронкова В. Г. Інформаційно-комунікаційний менеджмент: навчально-методичний посібник для бакалаврів ЗДІА спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання. Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя, ЗДІА, 2018. 158 с.

16. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент», Запоріжжя : ЗНУ, 2010. 100 с.

17. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів. К. : Кондор, 2003. 218 с.

18. Managerial Communication. Bharathidasan University. Course: MBA. 2017. URL: <http://www.bdu.ac.in/cde/docs/ebooks/mba/I/P16MBA2%20-%20MANAGERIAL%20COMMUNICATION.pdf>

19. Different Effective Methods of Communication (Useful). URL: <https://www.educba.com/different-methods-of-communication/>

20. Lantara A. N. F. The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance // *Management Science Letters*. 2019. No 9. P. 1243–1256

Інформаційні ресурси

21. Система дистанційного навчання НУ «Чернігівська політехніка». Курс: Комунікаційний менеджмент. URL: <https://eln.stu.cn.ua/course/view.php?id=1259#section-0>

22. Офіційний сайт бібліотеки ім. В. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua/>

23. Офіційний сайт Наукової бібліотеки НУ «Чернігівська політехніка». URL: <http://library2.stu.cn.ua/>

24. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>

25. Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://www.president.gov.ua/>

26. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>