

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»



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

Назва курсу	<i>Комунікативний процес в органах публічної влади (кількість кредитів - 5) Вибіркова (ВК8)</i>
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
Викладач	д. держ. упр., доцент Олена Василівна Михайловська
Профайл викладача	https://pumo.stu.cn.ua/kafedra/vikladachi-kafedri/ https://pumo.stu.cn.ua/wp-content/uploads/2023/01/profil-vykladacha-myhajlovska.pdf
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 процес в органах публічної влади» зумовлена необхідністю вивчення основних напрямів і ролі комунікацій та особливостей ділового спілкування в системі органів публічної влади в умовах швидкого розвитку інформаційних технологій. Сучасні комунікації відіграють вагомую роль не лише у спілкуванні всередині системи державного управління чи місцевого самоврядування, а й у пропаганді позитивних здобутків серед громадськості. Навчальна дисципліна покликана забезпечити майбутніх здобувачів потрібними знаннями концептуальних основ теорії комунікації та сформуванню практичних 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, опанування сучасної риторики, складання Прес-релізів тощо). *Завдання курсу* полягає в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про комунікативний менеджмент в органах публічної влади.

Змістовий модуль 1. Основи теорії комунікації та спілкування

Тема 1. Види комунікацій і комунікаційних зв'язків в органах публічної влади.

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

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

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

Змістовний модуль 2 Публічний виступ та ділове спілкування

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. Організування і проведення ділових нарад та ділових переговорів

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. Невербальні засоби ділового спілкування. Роль жестів у діловому спілкуванні.

Змістовний модуль 3 Формування комунікативної політики та створення іміджу

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 в органах публічної влади.

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 в органах публічної влади. Комунікаційне забезпечення формування позитивного іміджу керівника.

Змістовний модуль 4 Практика комунікативного процесу в органах публічної влади

Тема 7. Особистий, корпоративний та публічний тайм-менеджмент

Сутність та роль тайм-менеджменту. Тайм-менеджмент як інструмент організаційного розвитку. Час менеджера і принципи його ефективного

використання (Прийом «З'їдання слона». Прийом виконання справ «Швейцарський сир». Прийом виконання справ «Залиште гидливість, з'їжте жабу»). Аналіз витрат часу в системі тайм-менеджменту (Журнал часу. Органайзер, як ТМ-інструмент. Ментальні карти перешкод. Види перешкод досягнення цілей. «Поглиначі» та «переривники» часу). Планування робочого часу. Прийняття рішень про пріоритети в тайм-менеджменті. Самоконтроль і самомотивація. Суть корпоративного тайм-менеджменту. Делегування повноважень. Встановлення пріоритетів при опрацюванні управлінських рішень.

Тема 8. Управління конфліктами в органах публічної влади

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

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 в органах публічної влади.

2. Мета та цілі курсу. *Мета курсу* - формування у здобувачів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії в органах публічної влади шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості публічних послуг, що надаються громадянам, та подальшого розвитку публічного управління в Україні.

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

ЗК 5. Здатність ініціювати, організовувати та керувати інноваційними та науково-дослідними проектами на різних рівнях публічного управління та адміністрування, складати пропозиції щодо фінансування наукових досліджень, реєстрації прав інтелектуальної власності.

СК 6. Здатність планувати й організовувати роботу дослідницьких колективів з вирішення наукових і освітньо-наукових завдань та вироблення

практичних рекомендацій органам державної влади, органам місцевого самоврядування щодо удосконалення їх діяльності.

СК 7. Здатність готувати та провадити комунікативні заходи задля забезпечення громадської підтримки прийняття управлінських рішень на всіх рівнях публічного управління та адміністрування, формування лідерських навичок.

СК 12. Здатність до комунікативного партнерства на наддержавному, національному, регіональному, місцевому рівнях, на рівні організації державною та іноземною мовами, вміння спілкуватися в іншомовному науковому і професійному середовищах.

3. Результати навчання

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

ПРН 5.Знати основні засади наукового менеджменту, управління науковими проєктами, реєстрації прав інтелектуальної власності.

ПРН 8. Уміти готувати проєктні запити та фінансування наукових досліджень, розробляти програмні документи (стратегії, програми, концепції) виходячи із оцінки правових, фінансових, інформаційних, кадрових ресурсів, забезпечувати комерціалізацію результатів наукових досліджень з дотриманням прав інтелектуальної власності.

ПРН 13. Уміти застосовувати в професійній, науковій, науково-педагогічній діяльності навички лідерства, тайм-менеджменту, продуктивно працювати в команді, у тому числі у міжнародних та мультикультурних групах; володіти навичками професійного спілкування.

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

недоброочесності. Від усіх слухачів курсу очікується дотримання академічної доброочесності у зазначених вище моментах. До здобувачів вищої освіти, у яких було виявлено порушення академічної доброочесності, 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. Самоменеджмент : навч. пос. / О. Г. Ратушняк, О. Г. Лялюк. – Вінниця : ВНТУ, 2021. – 170 с.

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.
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., Мамеєва 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/>