

Державний заклад «Південноукраїнський національний педагогічний університет  
імені К.Д. Ушинського»

Кафедра освітнього менеджменту та публічного управління

Білинська М.М.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ,  
ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«ДІАЛОГОВА КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ»**

для здобувачів освіти І (бакалаврського) рівня  
зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Одеса – 2021

**УДК 328.18**

*Рекомендовано до друку вченою радою Університету Ушинського  
(протокол № 5 від 25 листопада 2021 р.)*

**Рецензенти:**

Євстуніна Ю.В. – кандидат педагогічних наук, доцент, декан факультету менеджменту та бізнес-технологій ОРІДУ НАДУ при Президентіві України;

Ростецька С.І. – доктор політичних наук, доцент, доцент кафедри політичних наук та права Університету Ушинського.

**Білінська М. М.**

Методичні рекомендації до проведення практичних занять, організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Діалогова комунікація в публічній сфері»: метод. реком. Одеса : Університет Ушинського, 2021. 43 с.

Методичні рекомендації до проведення практичних занять, організації самостійної роботи з обов'язкової навчальної дисципліни «Діалогова комунікація в публічній сфері» містять опис і структуру навчальної дисципліни, критерії оцінювання, зміст самостійної роботи з дисципліни (питання для підготовки до практичних занять, завдання на самостійне опрацювання) за кожною темою. Питання для підготовки до іспиту. Список літератури та електронних ресурсів.

**УДК 328.18**

© Університет Ушинського, 2021

© М. М. Білінська

## ЗМІСТ

### **РОЗДІЛ I. ОПИС ТА СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Опис навчальної дисципліни            | 5 |
| 2. Мета та програмні результати навчання | 6 |
| 3. Критерії оцінювання                   | 9 |

### **РОЗДІЛ II. ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ**

- |   |    |
|---|----|
| <b>1. Особливості діалогічного мовлення та його відмінність від діалогу</b>       | 18 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>2. Вербальна і невербальна комунікація</b>                                     | 20 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>3. Класифікація діалогів з урахуванням сфери професійної діяльності</b>        | 22 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>4. Техніка правильного дихання у підготовці до публічних виступів</b>          | 23 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>5. Невербальні знакові системи передачі інформації</b>                         | 24 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>6. Ефективність діалогічного спілкування в публічній сфері</b>                 | 26 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>7. Підготовка ділової наради та переговорів в органі публічного управління</b> | 28 |
| Самостійна робота здобувача   |    |
| Практичні заняття   |    |
| Рекомендована література  |    |
| <b>8. Підготовка і проведення презентації</b>                                     | 30 |
| Самостійна робота здобувача   |    |

Практичні заняття	
Рекомендована література	
<b>9. Діалогова комунікація із ЗМІ: підготовка, проведення, аналіз ефективності</b>	<b>33</b>
Самостійна робота здобувача	
Практичні заняття	
Рекомендована література	
<b>10. Діловий етикет в публічному управлінні</b>	<b>35</b>
Самостійна робота здобувача	
Практичні заняття	
Рекомендована література	
<b>ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДО ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ</b>	<b>37</b>
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b>	<b>40</b>

## РОЗДІЛ I. ОПИС ТА СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, ОПП, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	ОПП Публічне управління та адміністрування  Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування	<b>Статус дисципліни:</b> Обов'язкова	
Модулів – 1	ОПП Публічне управління та адміністрування  Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання - есе		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин – 120		7-й	7-й
		<b>Лекції</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	20 год.	6 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		40 год.	6 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		0 год.	
		<b>Самостійна робота</b>	
		50 год.	98 год.
		<b>Індивідуальні завдання:</b>	
10 год.	10 год		
		Вид контролю: екзамен	

## **2. Мета та програмні результати навчання**

**Метою вивчення навчальної дисципліни «Діалогова комунікація в публічній сфері» є:**

- сформувані базові уявлення щодо розроблення, реалізації та оцінювання ефективності програм комунікації відповідно до цілей і завдань органу публічної влади, забезпечення формування та просування його позитивного іміджу;
- сформувані вміння з консультування організації державного, громадського та приватного секторів і фізичних осіб з питань публічної політики та публічного управління;
- виробити навички забезпечення результативної та ефективної комунікації із зовнішнім середовищем під час професійної діяльності, у тому числі – між органами публічного управління та організаціями, інституціями громадянського суспільства, громадянами, засобами масової інформації;
- практично сприяти функціонуванню механізмів громадської участі у прийнятті та реалізації рішень у сфері публічного управління;
- сформувані вміння забезпечення результативної та ефективної комунікації під час професійної діяльності у внутрішньому середовищі: здійснення інформаційно-комунікативного забезпечення процесу розробки, прийняття та впровадження управлінських рішень;
- розуміти та практично застосовувати базові знання з ділового етикету під час професійної діяльності;
- виробити навички виконавської дисципліни із застосуванням сучасних комунікативних технологій.

**Необхідні супутні дисципліни:** «Вступ до спеціальності», «Основи публічної служби», «Психологія управління», «Управління персоналом».

**Очікувані програмні результати навчання**

**ПРН 02.** Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою.

**ПРН 05.** Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

**ПРН 07.** Вміти організувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх/спортивних на формування здорового способу життя /активної громадянської позиції.

**ПРН 11.** Уміти відшукувати та узагальнювати інформацію, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.

**ПРН 12.** Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

**знати:**

- сутнісне та термінологічне значення понять “комунікація”, “комунікативний процес”, “комунікація в публічній сфері”, “ефективна діалогова комунікація” та ін.;
- специфічні факти з діалогової комунікації в публічній сфері, зокрема: специфіка діалогової взаємодії з органами публічної влади, громадянами, засобами масової інформації;
- складові комунікативного процесу (адресат, адресант, канали комунікації, зовнішні й внутрішні перешкоди);
- систему нормативно-правового забезпечення комунікації в публічній сфері: 1) закони, що визначають організаційно-правові умови зазначеної діяльності; 2) закони щодо діяльності ЗМІ; 3) закони, що регулюють здійснення зазначеної діяльності з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- зміст і структуру внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні;

- теоретичні основи щодо організації роботи комунікативного підрозділу органу публічного управління.

**уміти:**

- демонструвати ефективну комунікативну дисципліну;
- володіти і демонструвати інструменти ділової комунікації в практичній діяльності;
- готувати проекти відповідей на запити щодо доступу до публічної інформації;
- готувати проведення зборів, нарад, робочих груп; здійснювати протокольний супровід; готувати протокол за результатами;
- проводити ефективні телефонні розмови, ділове листування; готувати проекти службових листів.

**Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувачі мають опанувати елементи компетентностей** відповідно до змісту навчальної дисципліни.

**Інтегральна компетентність.** Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у сфері публічного управління та адміністрування або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та наукових методів відповідної галузі і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

**Загальні компетентності:**

**ЗК 3.** Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірності розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

**ЗК 4.** Здатність бути критичним і самокритичним.

**ЗК 5.** Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.



**ЗК 10.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

**ЗК 12.** Навички міжособистісної взаємодії.

**ЗК 13.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності)

#### **Спеціальні компетентності:**

**СК 01.** Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

**СК 02.** Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

**СК 03.** Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.

### **3. Критерії оцінювання**

#### **Критерії оцінювання за різними видами роботи**

Вид роботи	бали	Критерії
Практичні заняття	0 балів	Здобувач відтворює незначну частину навчального матеріалу, має поверхові уявлення про предмет вивчення, неаргументовано висловлює думку. Використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали, виконує практичні завдання за умови сторонньої допомоги.
	1 бал	Здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому неточності
	2 бали	Здобувач володіє міцними знаннями, оперує ними при виконанні практичних завдань. Самостійно використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали виконуючи практичні завдання. Не припускається помилок при їхньому виконанні. Здобувач виступає експертом практичних завдань, що виконали однокурсники.
С а м о с	0 балів	Здобувач вищої освіти не виконав завдання

		самостійної роботи.
	1 бал	Здобувач вищої освіти самостійно й логічно відтворює теоретичний матеріал та наводить приклади; використовує набуті знання, вміння в стандартних ситуаціях. Самостійно виконує більшість практичних завдань, однак не здатний до всебічного глибокого аналізу, обґрунтування та аргументації; допускає незначні помилки та окремі неточності. Розкриваючи зміст теоретичних питань та виконуючи практичні завдання, використовує необхідні навчально-методичні матеріали.
	2 бали	Здобувач вищої освіти володіє глибокими знаннями, використовує їх у нестандартних ситуаціях; самостійно працює з інформацією відповідно до визначених завдань; систематизує та узагальнює навчальний матеріал, глибоко й всебічно розкриває зміст теоретичних питань. Самостійно користується обов'язковою й додатковою літературою, вільно оперує науковою термінологією, аргументує власні думки, аналізує та робить висновки. У повному обсязі виконує завдання самостійної роботи, впевнено презентує його.
Індивідуальне навчально-дослідне завдання - розробка презентації у Power Point за обраною темою	10 балів	0 балів – індивідуальне завдання не виконано; 1-5 балів – індивідуальне завдання виконано, проте існують багато неточностей, а саме: тему не повністю розкрито, перезавантаженість слайдів текстовою інформацією, матеріал не систематизовано у логічній послідовності, студент погано володіє досліджуваною темою. 6-8 балів - індивідуальне завдання виконано, проте існують певні неточності, а саме: тему викладено з порушенням логічної послідовності, слайди перевантажені текстовою інформацією, студент поверхово володіє темою. 9-10 балів – індивідуальне завдання виконано та розкрито у повному обсязі, матеріал систематизовано, конкретизовано, розкрито в повному обсязі, студент володіє інформацією. Слайди коректно оформлено, не перезавантажено зайвою інформацією, використовуються схеми, таблиці, наочні засоби. Сформульовані висновки, є список використаної літератури.

### Критерії оцінювання підсумкового контролю (екзамену)

Для навчальної дисципліни «Діалогова комунікація в публічній сфері» навчальним планом передбачено підсумковий контроль у формі екзамену. Кількість балів здобувач отримує за оцінкою кожного з трьох питань білету усного екзамену:

Бали	Критерії
0 балів	Відповіді на запитання відсутні.
1–5 балів	Відповіді на запитання неповні, невпевнені. Відсутні приклади практичного використання.
6–10 балів	Здобувач вищої освіти не вміє логічно думати, робити власні висновки. Відповіді на запитання формальні, книжкові. Не наведено прикладів практичного використання в управлінському процесі
11–15 балів	Відповіді на запитання загалом правильні, проте наявні помилки у визначеннях. Здобувач вищої освіти намагається робити власні висновки, наводить приклади практичного використання в управлінському процесі.
16–20 балів	Здобувач вищої освіти вміє розмірковувати, робити власні висновки. Відповіді на запитання повні, обґрунтовані, логічно побудовані, з прикладами практичного використання.

#### Критерії оцінювання за всіма видами контролю

Сума балів	Критерії оцінки
Відмінно (90 – 100 А)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Здобувач повністю володіє навчальним матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни, вільно та аргументовано його викладає, розв’язує складні проблемні завдання, розкриває зміст теоретичних питань (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв’ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади) та практичних завдань (використовує отримані знання у практичній діяльності, вільно орієнтується у</li> </ul>

системі нормативно-правових актів, що регулюють комунікаційні відносини у сфері публічної служби, правильно тлумачить та застосовує правові норми, що регулюють відносини у сфері публічної служби, використовує досягнення галузі знань «Публічне управління і адміністрування» для вирішення професійних завдань у сфері публічного управління, застосовує наукову та спеціальну літературу, електронні та інші інформаційні джерела), використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, правильно й обґрунтовано ухвалює необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях. Демонструє уміння представляти власну точку зору з питань, що розглядаються в рамках програми дисципліни, доречно і творчо використовує здобуті знання, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших здобувачів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання. Відповідь здобувача відрізняється точністю формулювань, логікою, послідовністю, має достатній рівень узагальненості знань. Зменшення оцінки може бути пов'язане з недостатнім розкриттям питань з дисципліни, яка вивчається (але здобувач вміє самостійно опанувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію), або здобувач проявляє невпевненість в тлумаченні теоретичних положень чи складних практичних завдань. Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач опановує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни: ЗК: здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями; здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність бути критичним і самокритичним; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ФК: здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів; здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових

	<p>та морально-етичних норм поведінки; здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ; здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій; здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування; здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування. У результаті опанування навчальної дисципліни здобувач демонструє високий рівень сформованості компетентностей за стандартом, що повністю забезпечує вимоги до знань і умінь з дисципліни.</p>
<p>Добре (82-89 В)</p>	<p>- Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач опановує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни: (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади) ЗК: здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями; здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність бути критичним і самокритичним; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, припускаючись незначних помилок у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці. ФК: здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів; здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки;</p>

	<p>здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ; здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій; здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування; здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
<p>Добре (74-81 С)</p>	<p>- Здобувач загалом володіє навчальним матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади), викладає його досить логічно, послідовно, правильно розкриває основний зміст під час усних та письмових відповідей, але без всебічного аналізу та аргументації. На основі отриманих знань робить аналіз можливих ситуацій та використовує для рішення характерних/типових практичних завдань (використовує отримані знання у практичній діяльності, вільно орієнтується у системі нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері публічної служби, правильно тлумачить та застосовує правові норми, що регулюють відносини у сфері публічної служби, використовує досягнення юридичної науки для вирішення професійних завдань у сфері публічної служби, застосовує наукову та спеціальну літературу, електронні та інші інформаційні джерела) на професійному рівні. Допускає окремі суттєві неточності та помилки, які виправляє після надання консультативної допомоги викладача.</p> <p>Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач опановує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни: ЗК: здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями; здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина</p>

	<p>в Україні; здатність бути критичним і самокритичним; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел), припускаючись незначних помилок у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці. ФК: здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів; здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки; здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ; здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій; здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування; здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
<p>Задовільно (64-73 D)</p>	<p>Здобувач частково володіє навчальним матеріалом, передбачений робочою програмою дисципліни, виявляє базові знання з питань (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади). Під час усних та письмових відповідей викладає його фрагментарно, поверхово, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, відповіді слабо аргументовані, неповно обґрунтовані висновки.</p> <p>Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач опанує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни: ЗК: здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями; здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність бути критичним і самокритичним; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, припускаючись незначних помилок у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці. ФК: здатність до</p>

	<p>соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів; здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки; здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ; здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій; здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування; здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p>
<p>Задовільно (60-63 E)</p>	<p>Здобувач частково володіє навчальним матеріалом (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади). Фрагментарно (без аргументації та обґрунтування), на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального матеріалу, вміє проілюструвати теоретичні положення прикладами, але недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускає при цьому суттєві неточності або мало аргументовані відповіді. Має елементарні, нестійкі навички виконання завдання.</p> <p>Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач опановує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни: ЗК: здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями; здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність бути критичним і самокритичним; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, припускаючись значних помилок у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці. ФК: здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів; здатність забезпечувати належний рівень вироблення та</p>



	<p>використання управлінських продуктів, послуг чи процесів; здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки; здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ; здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій; здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування; здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.</p> <p>У результаті освоєння навчальної дисципліни здобувач демонструє середній рівень сформованості компетентностей за стандартом, що є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни.</p>
<p>Незадовільно (35-59 FX)</p>	<p>Здобувач недостатньо володіє начальним матеріалом (сутність основних категорій щодо діалогової комунікації у сфері публічного управління, систему та складові комунікаційного процесу, комунікативну підсистему публічного управління, комунікативний простір публічного управління, класифікацію діалогів та характеристику його структурних компонентів, основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері (ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори), формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації, загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні, визначення сутності поняття “мовленнєвий етикет”, організаційно-правові засади здійснення комунікацій органами публічної влади), при його відтворенні відповідь елементарна, фрагментарна, має переважно репродуктивний характер, не може викласти зміст більшості питань теми під час усних та письмових відповідей, допускає при цьому суттєві помилки. Планує та виконує частину завдання за допомогою викладача.</p> <p>У результаті освоєння навчальної дисципліни здобувач демонструє низький рівень сформованості компетентностей за стандартом, що не забезпечує практичної реалізації задач, які окреслює мета дисципліни.</p> <p>Здобувач допускається до повторного складання іспиту. Унаслідок вивчення навчальної дисципліни здобувач не опановує елементи компетентностей відповідні змісту навчальної дисципліни.</p>
<p>Незадовільно (0-34 F)</p>	<p>Здобувач повністю не володіє навчальним матеріалом, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача. Не усвідомлює мету навчальної діяльності.</p> <p>У результаті освоєння навчальної дисципліни здобувач демонструє незадовільний рівень сформованості компетентностей за стандартом, що не забезпечує його підготовку до самостійного вирішення задач, які окреслює мета дисципліни.</p>

**Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти  
за результатами поточного і підсумкового контролю (екзамен)**

Поточний контроль (практичні заняття, самостійна робота, ІНДЗ)					
Теми	Бали	Разом	ІНДЗ	екза мен	Сума
Тема 1	0–5	0–70	0–10	20	0–100
Тема 2	0–6				
Тема 3	0–6				
Тема 4	0–6				
Тема 5	0–6				
Тема 6	0–6				
Тема 7	0–6				
Тема 8	0–6				
Тема 9	0–6				
Тема 10	0–6				
Тема 11	0–5				
Тема 12	0–6				

**Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень  
здобувачів вищої освіти**

Показник успішності (у балах)	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
		екзамен
90 – 100	A (відмінно)	відмінно
82 – 89	B (дуже добре)	добре
74 – 81	C (добре)	
64 – 73	D (задовільно)	
60 – 63	E (достатньо)	задовільно
35 – 59	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)	незадовільно (з можливістю повторного складання)
0 – 34	F (незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	незадовільно (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)

**РОЗДІЛ II. ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ**

## ТЕМА 1. Основні особливості діалогічного мовлення та його відмінність від монологу



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Занотуйте різні підходи учених до визначення поняття «діалогічне мовлення».
2. Проаналізуйте структурні компоненти діалогів відповідно до класифікації за діяльнісним підходом.



### Практичне заняття 1.1.

#### Тема: Комунікація як об'єкт наукового дослідження

Мета: систематизація уявлень про комунікацію, опанування концепції «діалогової демократії» Ю.Габермаса, розвиток умінь аналізувати та визначати актуальні питання.

Форма проведення: семінарське заняття

Питання для обговорення:

- наукові підходи до комунікацій в публічному управлінні
- складові комунікаційного процесу;
- процес обміну інформації як система зі зворотнім зв'язком;
- сучасні інформаційні канали в публічному управлінні.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 1.
2. Проаналізуйте сучасні теорії комунікації (див навчальні матеріали до модулю 1).



### Рекомендована література

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Додонов О.Г., Горбачик О.С., Кузнецова М.Г. Захист інформації в інформаційно-аналітичних системах державних органів управління //

- Реєстрація, зберігання і обробка даних. – Київ, Видавництво НАДУ, 2010. Т.2. №2. С. 66-72.
3. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
  4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
  5. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.

## ТЕМА 2. Вербальна і невербальна комунікація



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Розгляньте особливості застосування засобів вербальної і невербальної комунікації з точки зору ділового етикету публічного службовця. Сформуйте таблицю

*Таблиця 1.*

Вимоги ділового етикету	Засіб вербальної комунікації	Засіб невербальної комунікації



### Практичне заняття 2.1.

**Тема: Використання засобів вербальної комунікації в професійній діяльності публічної сфери**

Мета: вироблення навичок правильного використання засобів вербальної комунікації (діловий мовленнєвий етикет) для ефективного спілкування в публічній сфері; уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки.

Форма проведення: семінарське заняття

Питання для обговорення:

- використання засобів вербальної комунікації під час виступу, їх особливості;
- оцінка стану ділового партнера за допомогою засобів невербальної комунікації;
- способи використання засобів вербальної комунікації в діяльності органів публічної влади (сайти, виступи керівництва, презентації).

Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 2.
2. Виконайте додаткові практичні завдання до теми 2.



### Рекомендована література

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куїбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. 224 с. ISBN 978966-6193707.
3. Білинська М.М., Малюська В.А. *Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформ в Україні*: навч. посіб. [Building of public service capacity to change managing for support reform in Ukraine: tutorial]. К.: НАДУ, 2017. 112с.
4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. 10 SMM-трендів на 2017 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.imena.ua/blog/smm-2017/>.
6. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.

### ТЕМА 3. Класифікація діалогів з урахуванням сфери професійної діяльності



#### Завдання на самостійне опрацювання

1. Проаналізуйте особливості діалогів та заповніть таблицю.

Таблиця 1.

Ознаки діалогу	Зустрічається у таких видах професійної діяльності				
	службовець	лікар	депутат	міністр	вчитель
повідомлення					
бесіда					
обговорення					
політичний					



#### Практичне заняття 3.1.

**Тема: комунікація як об'єкт науково-практичного дослідження**

Мета: систематизація інформації про сучасні підходи до комунікативного процесу, його складові; уміти узагальнювати інформацію, аналізувати та формулювати висновки.

Форма проведення: круглий стіл.

Питання для обговорення:

- особливості й значення складових комунікаційного процесу;
- адресат і адресант: способи формування взаємодії;
- комунікаційні канали, їх види, особливості застосування в публічній службі;
- зовнішні та внутрішні перешкоди в комунікаційному процесі.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 3.
2. Проаналізуйте різні наукові здобутки учених щодо складових комунікаційного процесу, напишіть анотацію.



## Рекомендована література

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куїбіда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. 224 с. ISBN 978966-6193707.
3. Білинська М.М., Малюська В.А. *Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформ в Україні*: навч. посіб. [Building of public service capacity to change managing for support reform in Ukraine: tutorial]. К.: НАДУ, 2017. 112с.
4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.

## ТЕМА 4. Техніка правильного дихання у підготовці до публічних виступів



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Виконайте прийоми тренування техніки правильного дихання із додаткового матеріалу до теми 4.
2. Підберіть текст у вигляді діалогу з галузі вашої професійної діяльності (200-300 знаків). Проведіть заміну одних слів іншими. Наприклад, усі дієслова, які зустрічаються у тексті замінити іншими дієсловами, які підходять по смислу. Таку ж процедуру можна провести з іменниками та прикметниками. Вперше можна користуватися словниками.

Ця вправа сприяє активізації “пасивного” запасу слів. Воно цінне для розвитку як рідної так і іноземної мови.



➤ **Практичне заняття 4.1. Стислий виступ за опорними словами.**

Мета: активізація уявлення і сприйняття розвитку логічності і гнучкості розуму, формування умінь аналізувати отриману інформацію з нормативних документів та наукових джерел, узагальнювати та формулювати висновки.

Форма проведення: семінарське заняття.

Завдання для обговорення:

1. Підготуйте стислу зв'язну доповідь на основі групи запропонованих слів: *держава, непередбаченість, компетенція, культура, діалогова комунікація*. На складання доповіді відводиться 2-3 хвилини.
2. Оцініть зрозумілість і стислість донесеної інформації шляхом закритого письмового опитування

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

3. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 4.
4. Запишіть складену доповідь у вигляді есе.



**Рекомендована література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куїбіда, М. М. Білінська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, М. М. Білінської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. 224 с. ISBN 978966-6193707.
3. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.



## ТЕМА 5. Невербальні знакові системи передачі інформації



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Розгляньте специфіку невербальної знакової системи в діалоговій комунікації.
2. Різновиди і особливості невербальної комунікації в публічному управлінні.
3. Напишіть анотацію на наукову статтю з означеної проблеми, виокремлюючи різні погляди учених.



### Практичне заняття 5.1.

#### Тема: Проксемічні особливості невербального спілкування

Мета: узагальнення знань про простір і час у якості особливої знакової системи, що несуть смислове навантаження, формування умінь сприяння виникненню контакту, уваги до того, що говориться. Експериментально довести перевагу деяких просторових форм організації спілкування (як для двох партнерів, так і для великої аудиторії), аналізувати та узагальнювати отриману інформацію з нормативних документів та наукових джерел, формулювати висновки.

Форма проведення: семінарське заняття.

Питання для обговорення:

- розміри і зони особистої території людини;
- правила взаємодії, які потрібно знати і виконувати в залежності від того, яке місце за столом переговорів займають учасники спілкування;
- як правильно вибрати форму столу і посадити за нього вашого співрозмовника так, щоб створити максимальний психологічний комфорт;
- зоровий контакт, його особливості при діловій комунікації.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 5.

2. Нарисуйте та поясніть особливості розсадки учасників спілкування у різних комунікаційних ситуаціях.



### Рекомендована література

7. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
8. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
9. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.

## ТЕМА 6. Ефективність діалогічного спілкування в публічній сфері



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Проаналізуйте та занотуйте особливості етичних норм поведінки у діловому спілкуванні.
2. Розгляньте визначення понять «етикет», «діловий етикет», «мовленнєвий етикет».



### Практичне заняття 6.1.

**Тема: Мовленнєвий етикет та етичні норми поведінки у діловому спілкуванні.**

Мета: узагальнення знань про процес взаєморозуміння у мовленнєвому спілкуванні; суттєвий вплив на цей процес культури й техніки мовлення, окреслення сфери ділового спілкування, де наявність етичних норм

поведінки відіграє найважливішу роль, формування умінь аналізувати та узагальнювати отриману інформацію з нормативних документів та наукових джерел, формулювати висновки.

Форма проведення: круглий стіл.

Питання для обговорення:

- мовленнєва поведінка, її важливість в публічному управлінні;
- сфери ділового спілкування в публічному просторі;
- етика писемного мовлення в діловій документації (правила службового мовленнєвого етикету);
- шість основних принципів ділового етикету;
- етика усного мовлення при розмові і слуханні.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 6.
2. Занотуйте правила службового мовленнєвого етикету.



### **Рекомендована література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
3. Білинська М.М., Малюська В.А. *Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформ в Україні: навч. посіб.* [Building of public service capacity to change managing for support reform in Ukraine: tutorial]. К.: НАДУ, 2017. 112с.
4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

5. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.

## ТЕМА 7. Підготовка ділової наради та переговорів в органі публічного управління



### Завдання на самостійне опрацювання

1. Які є види внутрішньоорганізаційної комунікації у публічному управлінні?
2. Як можна структурувати форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації у публічному управлінні?
3. Які є основні групи форм внутрішньоорганізаційної комунікації у публічному управлінні?



### Практичне заняття 7.1.

#### Тема: Проведення ділової наради

Мета: узагальнення знань про особливості та процедуру підготовки і проведення ділової наради, формування умінь узагальнювати отриману інформацію з нормативних документів, висловлювати думки та формулювати висновки.

Форма проведення: семінарське заняття.

Питання для обговорення:

Підготуйте та проведіть ділову нараду, спрямовану на вироблення певного управлінського рішення за такою послідовністю:

1. Відкриття:
  - налагодження позитивного настрою;
  - узгодження основних правил (регламенту).
2. Визначення проблем та порядку денного.
3. Обговорення проблем:

- виступ основного доповідача / обмін думками;
  - деталізація проблем;
  - з'ясування інтересів;
  - синтез висловленого.
4. Розробка варіантів управлінського рішення та їх оцінка.
  5. Прийняття рішення та його формалізація.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 7.
2. Підготуйте та проведіть ділову нараду, спрямовану на вироблення певного управлінського рішення, за темою, попередньо узгодженою з викладачем. Викладіть етапи підготовки в есе.



## **Практичне заняття 7.2.**

### **Тема: Ведення прийому громадян**

Мета: формування умінь проводити офіційний прийом громадян в органі публічної влади, аналізувати питання, що піднімаються, розв'язувати їх, знаходячи підтвердження у нормативних документах, формулювати висновки та рекомендації.

Форма проведення: робота в малих групах.

Спосіб організації:

1. Змодельуйте процедуру ведення прийому громадян заступником міського голови (напрямок діяльності – на вибір).
2. Проаналізуйте особливості міжособистої комунікації, оцініть наслідки прийому громадян для тих, хто звертався, та представників органів місцевого самоврядування.
3. Зверніть увагу на особливості комунікативної взаємодії в умовах конфліктної ситуації та на стиль поведінки сторін діалогу.

Для виконання завдання необхідно утворити три підгрупи: представників міської ради, громадян, експертів. Під час виконання завдання ролі груп мають змінюватися.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 7.
2. Підготуйте 1 кейс на зазначену тему.



### **Рекомендована література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
3. Білинська М.М., Малюська В.А. *Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформ в Україні: навч. посіб.* [Building of public service capacity to change managing for support reform in Ukraine: tutorial]. К.: НАДУ, 2017. 112с.
4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. Взаємодія з громадськістю в умовах кризи. Навчальні матеріали для семінару. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://civic.kmu.gov.ua/consult\\_mvc\\_kmu/uploads/attach587194546683.pdf](http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach587194546683.pdf)

### **ТЕМА 8. Підготовка і проведення презентації**



### **Завдання на самостійне опрацювання**

1. Розглянути форми комунікативної взаємодія органів публічного управління з громадськістю.

2. Заповнити таблицю «Форми комунікативної взаємодії органів публічного управління і громадськості»

<b>Види комунікації</b>	Безпосередня комунікація	Змішана безпосередня та опосередкована комунікація	Опосередкована комунікація



### **Практичне заняття 8.1.**

**Тема: Референдум як форма безпосередньої демократії в Україні. Всеукраїнський та місцевий референдуми.**

Мета: узагальнення знань про підготовку та проведення референдумів в Україні, юридичні і політичні наслідки їх проведення, узагальнювати отриману інформацію, висловлювати думки та формулювати висновки.

Форма проведення: круглий стіл.

Питання для обговорення:

- класифікація видів референдумів, їх нормативно-правове забезпечення;
- особливості організації і проведення Всеукраїнського та місцевого референдуму;
- правові наслідки.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 8.
2. Перегляньте нормативні документи, в яких регламентується проведення референдумів в Укра.



### **Практичне заняття 8.2.**

## **Тема: Організація процесу презентації стратегічних документів для громадськості**

Мета: формування умінь працювати з різними аудиторіями, аналізувати ситуацію, розв'язувати її, формулювати висновки та рекомендації.

Форма проведення: ділова гра.

Питання для обговорення:

- особливості підготовки презентаційних матеріалів від органу публічного управління для громадськості;
- форми презентацій, їх переваги і недоліки;
- розгляд кейсів та їх розв'язання.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 8.
2. Підготуйте 1 кейс на зазначену тему.



### **Рекомендована література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Додонов О.Г., Горбачик О.С., Кузнецова М.Г. Захист інформації в інформаційно-аналітичних системах державних органів управління // Ре- естрація, зберігання і обробка даних. – Київ, Видавництво НАДУ, 2010. Т.2. No2. С. 66-72.
3. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
4. Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
5. Взаємодія з громадськістю в умовах кризи. Навчальні матеріали для семінару. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://civic.kmu.gov.ua/consult\\_mvc\\_kmu/uploads/attach587194546683.pdf](http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach587194546683.pdf)



6. Кулеба Д. Публічна дипломатія – нова зброя України в умовах гібридної війни [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eurointegration.com.ua/experts/2015/09/23/7038633/>].

## **ТЕМА 9. Діалогова комунікація із ЗМІ: підготовка, проведення, аналіз ефективності**



### **Завдання на самостійне опрацювання**

1. Основні підходи до роботи із ЗМІ як з потужним комунікативним каналом, через який відбувається комунікація з цільовими аудиторіями
2. Формування співпраці із ЗМІ як з рівноправним суб'єктом комунікації, що має власну позицію та здійснює свою діяльність у певному комунікативному просторі
3. Розробити 1 кейс з теми «Робота із ЗМІ у складні часи».



### **Практичне заняття 9.1.**

#### **Тема: Формування медіа-карт і баз даних про ЗМІ як гравців у публічному комунікаційному просторі**

Мета: узагальнення знань щодо компетентностей фахівців органів публічного управління у галузі комунікацій:

- 1) впливати на цільові аудиторії за посередництва ЗМІ
- 2) працювати із журналістами з метою забезпечення інформаційної підтримки ними діяльності органу публічного управління.

формування умінь працювати у команді, узагальнювати отриману інформацію, висловлювати думки та формулювати висновки.

Форма проведення: круглий стіл.

Питання для обговорення:

- підготовка матеріалів для ЗМІ: бекграундер, заяв, прес-реліз;
- розсилання прес-релізу;
- підготовка матеріалів для преси та Інтернет- видань;
- підготовка матеріалів для радіо і телебачення;
- підготовка до виступу на телебаченні і радіо.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 9.
2. Перегляньте нормативні документи, в яких розкрито принципи взаємодії із ЗМІ.
3. Підготуйте для розгляду та аналізу ваш проект виступу на телебаченні за заданою темою.

## **ТЕМА 10. Діловий етикет в публічному управлінні**



### **Завдання на самостійне опрацювання**

1. Етична поведінка публічного службовця: підходи до унормування.
2. Розгляньте Кодекс Міністра Великої Британії щодо складових етичної поведінки політичного діяча.



### **Практичне заняття 10.1.**

**Тема: Формування антикорупційної поведінки як основи ділового етикету**

Мета: узагальнення знань про запобігання і протидію корупції в системі публічного управління; формування умінь узагальнювати отриману інформацію з нормативних документів, висловлювати думки та формулювати висновки.

Форма проведення: семінарське заняття.

Питання для обговорення:

- види корупційних діянь, класифікація національних рівнів корупції;
- особливості діяльності публічного службовця із формування власної нульової толерантності до корупції;
- нормативно-правове реагування на корупційну поведінку;
- роль підрозділів з управління персоналом, зовнішніх стейкхолдерів щодо виховання інтолерантності до корупції в публічному просторі.

*Рекомендації щодо підготовки до практичного заняття:*

1. Опрацюйте теоретичний матеріал теми 10.
2. Перегляньте нормативні документи.



### **Рекомендована література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куїбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг. ред. В. С. Куїбіди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ : Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.
3. Державна антикорупційна політика і запобігання та протидія корупції на публічній службі в органах державної влади і місцевого самоврядування : кол. монографія [State anticorruption policy and prevention, counteracting corruption on public service in state authorities and local self-government bodies: collective monograph] за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.Л.Федоренка. К : Видавництво Ліра. К, НАДУ, 2016. С.334-354

## **14. ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ**

На виконання індивідуального навчально-дослідного завдання здобувачам вищої освіти денної та заочної форм навчання відводиться 10 годин.

Однією із форм самостійної роботи є написання реферату.

Реферат друкують на комп'ютері державною мовою. Робота має містити такі обов'язкові складові:

- вступ;
- виклад основного матеріалу;
- висновки;
- список використаної літератури.

*Вимоги до реферату та методичні рекомендації його оформлення*

Тема обирається з наведеного переліку та узгоджується з викладачем.

#### *Оформлення.*

Текст роботи друкується на аркушах формату А4 через 1,5 інтервали при комп'ютерному наборі. Шрифт Times New Roman розмір «14».

Поля сторінки: з усіх сторін – 2 см. Загальний обсяг роботи у межах зазначених параметрів становить не менше 15 друкованих сторінок.

*Структура реферату:* титульний лист, зміст, вступ, основна частина, висновок, список використаної літератури, додатки (у разі необхідності).

У Вступі слід зазначити проблеми у загальному вигляді, показати актуальність обраної теми. Обсяг вступу – 1-2 аркуші.

В основній частині в логічній послідовності слід зробити аналіз та оцінку проблематики. Аналіз повинен поєднуватися з посиланнями на теоретичні дослідження (публікації), а також нормативні документи, в яких пропонується розв'язання наявних проблем. Також потрібно запропонувати можливі власні шляхи розв'язання проблем.

Висновки повинні мати короткі підсумки за змістом основної частини роботи. Обсяг висновків – 1-2 аркуші.

Список використаних джерел повинен складатися з переліку нормативно-правових актів, теоретичних публікацій, монографій, наукових статей за останні роки. Не допускається включення до списку джерел на які відсутнє посилання в тексті роботи.

*Вимоги академічної доброчесності:*

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

### *Темати рефератів*

1. Особливості діалогової комунікації в публічному управлінні.
2. Нормативно-правова база здійснення комунікацій в публічній сфері.
3. Комунікативний процес: дефініції, складові, ефективність.
4. Роль вербальної і невербальної комунікації в публічній сфері.
5. Форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні
6. Робота з інформацією в органі публічної влади.
7. Комунікації з громадськістю: нормативно-правова база
8. Організація комунікацій органу публічної влади із засобами масової інформації.

### **ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ**

1. Діалог. Класифікація діалогів та характеристика його структурних компонентів
2. Сутність поняття «діалог», наукові теорії, історичний ракурс. Партнери в діалозі
3. Комунікація як об'єкт наукового дослідження Комунікація як засіб обміну інформацією.

4. Процес обміну інформацією. Класифікація знакових систем передачі інформації людиною : вербальна, невербальна.
5. Мовлення в публічному управлінні. Бар'єри на шляху передачі інформації, їх подолання. Формальні і неформальні комунікації.
6. Специфічні особливості комунікації між людьми, типологія комунікативних процесів.
7. Зворотній зв'язок як важливий компонент комунікативного процесу.
8. Основні різновиди діалогічної комунікації в публічній сфері: ділова бесіда, ділова нарада, співбесіда, інтерв'ю, переговори
9. Підготовка й проведення презентації, поради і рекомендації організаторам презентацій.
10. Телефонні розмови, основні переваги й недоліки, техніка підготовки і проведення.
11. Переговори, їх класифікація. Техніка підготовки і проведення переговорів.
12. Формування готовності публічних службовців до діалогової комунікації
13. Загальні основи техніки задавання запитань та складання відповідей. Загальна характеристика техніки слухання.
14. Техніка роботи з невербальною знаковою системою у діалоговому спілкуванні. Жести і міміка.
15. Загальні основи етичних норм поведінки у діловому спілкуванні. Етика ділового спілкування.
16. Основи ділового протоколу. Етика письмового мовлення. Етика усного мовлення.
17. Використання мовленнєвого етикету в процесі діалогової комунікації та дотримання етичних норм поведінки
18. Зміст і структура внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні.
19. Документообіг установи. Організація діловодства.

20. Ділова комунікація, стилі спілкування. Ефективність внутрішньоорганізаційної комунікації
21. Вертикальні та горизонтальні комунікації в системі публічного управління. Комунікативні мережі, їх особливості.
22. Правила проведення ділової бесіди. Консультація, навчальні заняття, ділова вечеря: особливості організації і проведення
23. Плітки як вид неформальної комунікації. Правила організації і проведення наради, протокол наради, підготовка проєкту рішення.
24. Комунікації з громадськістю в публічному управлінні.
25. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю: безпосередня групова комунікація, загальні збори громадян, місцеві ініціативи, громадські слухання, консультації з громадськістю.
26. Референдуми: загальноукраїнський та місцевий.
27. Веб-сайт органу публічного управління, мета створення, структура, адміністрування. Соціальні мережі і блоги, можливості використання для комунікації
28. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічної влади із засобами масової інформації
29. Підготовка до виступу на радіо і телебаченні (інформація, репортаж, інтерв'ю, звіт, бесіда). Організація спеціальних заходів для журналістів.
30. Комунікація в публічному управлінні в умовах криз і конфліктів. Управління новинами як ключова складова комунікації.

## **Список рекомендованої літератури**

### **Основна література**

1. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: Навчальний посібник / В.М. Дрешпак. – Дніпро: Видавництво ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. ISBN 978-617-7139-14-9
2. Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / наук.ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк Е 644 (голова) [та ін.] ; Національна академія державного управління при Президентові України. — Київ ,НАДУ, 2011. Т. 3 : Історія державного управління / наук.ред. кол. : А.М.Міхненко (голова), М.М.Білинська (співголова) [та ін.] ; Львівський регіональний інститут державного управління Національна академія державного управління при Президентові України. — Львів : Видавництво ЛРІДУ НАДУ, 2011. 580 с.
4. Буркут І.В., Колесніков О.П. Виборчі технології: регіональний досвід : Навчальний посібник / Ігор Буркут, Олексій Колесніков. - Чернівці : Видавництво Букрек, 2009. 240 с.
6. Кузь О.О., Поліщук І.П., Моторнюк Т.Р. Виборчі технології в модерному електоральному процесі США та України: Монографія / Олег Кузь, Ігор Поліщук, Тетяна Моторнюк. — Харків : Видавництво ІНЖЕК, 2019. 250 с.
7. Горбулін В.П. Інформаційні операції та безпека суспільства: загрози, протидія, моделювання: монографія / В.П. Горбулін, О.Г. Додонов, Д.В. Ланде. – Київ: Видавництво Інтертехнологія, 2016. 164 с.
8. Гулакова Г. В. Соціальна реклама як складова інформаційно-мотиваційного механізму державного управління : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 – механізми державного управління / Ганна В'ячеславівна Гулакова. – Донецьк, 2013. – 20 с.
- 9.Додонов О.Г., Горбачик О.С., Кузнецова М.Г. Захист інформації в інформаційно-аналітичних системах державних органів управління // Реєстрація, зберігання і обробка даних. – Київ, Видавництво НАДУ, 2010. –Т.2. – No2. – С. 66-72.
- 10.Зубарева М. А. Прикладні антикризові PR-технології : Навч. посіб. / М. А. Зубарева. – Острого : Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 162 с.
- 11.Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : Монографія / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, О. В. Риженко [та ін.] ; за заг.



ред. В. С. Куїбїди, О. В. Карпенка – 2-ге вид., допов. та перероб. – Київ :  
Видавництво ЦП “Компринт”, 2019. 358 с.

15. Почепцов Г. Г. Стратегічні комунікації: стратегічні комунікації в політиці,  
бізнесі та державному управлінні: Навч. посібник / Г. Г. Почепцов. – Київ :  
Видавництво Альтерпрес, 2008. 216 с.

### Допоміжна

1. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куїбїда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куїбїди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. – Київ : НАДУ, 2018. 224 с. ISBN 978966-6193707.
2. Bakhmat N., Liubarets V., Bilynska M., Ridei N., Anhelina S. Digital transformation of preparation of the future. Specialists in the economic industry in conditions of dual professional education. *Selected Paper of 9th Cyprus International Conference on Educational Research (CYICER-2020)*, 2020. Vol. 7 No. 3 Режим доступу : <https://unpub.eu/ojs/index.php/pntsbs/article/view/5258> WOS <https://doi.org/10.18844/prosoc.v7i3.5258>
3. Інституціоналізація публічного управління в Україні: наук.-аналіт. доп. [Institutionalization of public administration in Ukraine : scientific and analytical report] за заг. ред. М. М. Білинської, О. М. Петроє. - Київ : НАДУ, 2019. 210 с.
4. Bilynska M. *The Formation of the Paradigm of National Resilience in the State Administration of Ukraine*. International Scientific Journal “Progress”. 2018. N.1-2. 41-45.
5. Публічне управління: термінологічний словник [Public Administration: dictionary of term]. уклад. : В. С. Куїбїда, М. М. Білинська, О. М. Петроє та ін. ; за заг. ред. В. С. Куїбїди, М. М. Білинської, О. М. Петроє. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.
6. Реформа системи державного управління та місцевого самоврядування в Україні: стан, виклики, перспективи здійснення: наук. доп. [Reforming the system of public administration and local self-government in Ukraine: condition, challenges, prospects for implementation : scientific

report] за заг. ред. В. С. Куйбіди, М.М.Білінської. - Київ : НАДУ, 2018. 180 с.

7. Білінська М.М., Малюська В.А. *Розбудова спроможності державної служби до управління змінами для підтримки реформ в Україні*: навч. посіб. [Building of public service capacity to change managing for support reform in Ukraine: tutorial]. К.: НАДУ, 2017. 112с.
8. Державна антикорупційна політика і запобігання та протидія корупції на публічній службі в органах державної влади і місцевого самоврядування : кол. монографія [State anticorruption policy and prevention, counteracting corruption on public service in state authorities and local self-government bodies: collective monograph] за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.Л.Федоренка. К : Видавництво Ліра. К, НАДУ, 2016. С.334-354.

### **Інформаційні ресурси**

1. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
2. Закон України "Про місцеві вибори" від 14 липня 2015 року No 595-VIII// [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
3. Закон України "Про вибори народних депутатів України" від 17 листопада 2011 року No 4061-VI // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
4. Закон України "Про вибори Президента України" від 6 квітня 2004 року N 1667-IV // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
5. Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні" від 21 травня 1997 року N 280/97-ВР [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
6. Закон України "Про місцеві державні адміністрації" від 9 квітня 1999 року N 586-XIV [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

7. Кодекс законів про адміністративні правопорушення від 7 грудня №8073-Х //Офіційний сервер Верховної Ради України // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
8. Кримінальний кодекс України від 5 квітня 2001 року № 2341-III [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
9. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996р.№270/96-ВР;зі змінами. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270/96-вр>.
- 10.Закон України "Про інформацію" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
11. 10 SMM-трендів на 2017 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.imena.ua/blog/smm-2017/>.
12. Взаємодія з громадськістю в умовах кризи. Навчальні матеріали для семінару. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://civic.kmu.gov.ua/consult\\_mvc\\_kmu/uploads/attach587194546683.pdf](http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/uploads/attach587194546683.pdf)
- 13.Как события Евромайдана отразились на интернете [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gemius.com.ua/press-releases/kaksobytija-evromajdana-otrazilis-na-internete-20626.html>].
- 14.Кулеба Д. Публічна дипломатія – нова зброя України в умовах гібридної війни [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eurointegration.com.ua/experts/2015/09/23/7038633/>].
15. Природа й структура комунікативного процесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2>.
- 16.Прокопенко О. Завоювати довіру без зброї [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukurier.gov.ua/uk/articles/zavoyuvati-doviru-bez-zbroyi/>.