

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні
(назва навчальної дисципліни)

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять
з навчальної дисципліни
підготовки докторів філософії

зі спеціальності 074 Публічне управління та адміністрування
(шифр і назва спеціальності)

2016 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

кафедрою державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки, протокол № 13 від 20.04.2016.

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Метою проведення практичних занять з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» є закріплення здобувачем теоретичних знань, отриманих як на лекційних заняттях, так і в процесі самостійного вивчення матеріалу, а також під час групової роботи з означених питань.

У ході практичних занять здобувач набуває професійних компетентностей та практичних навичок роботи з вирішення прикладних задач професійної діяльності.

Відповідно до програми навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» на практичні заняття відводиться 18 год. навчального часу.

Практичні заняття з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» проводяться у навчальних аудиторіях Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця.

При підготовці до конкретного практичного заняття в межах виконання відповідного завдання (табл. 2.1) здобувачі формують звіт, який відповідає зазначеним викладачем вимогам, та захищають його під час аудиторного заняття перед викладачем і аудиторією одногрупників.

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Завдання для практичних занять, які передбачені навчальним планом і програмою навчальної дисципліни для засвоєння теоретичних знань і практичних навичок, наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Перелік тем та завдань для практичних занять

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ						
1.	Тема 1. Сутність комунікації: види та моделі	Знання сутності комунікаційного процесу та його етапів, види, рівні і форми комунікаційної діяльності, класифікації комунікацій. Вмінні організовувати комунікаційний процес.	1.1. Поняття комунікації. 1.2. Комунікаційна діяльність і спілкування. 1.3. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. 1.4. Класифікація комунікацій	2	-	Основна: [1; 2]. Додаткова: [12; 18; 24 – 26; 29; 32].
2.	Тема 2. Особливості комунікації	Знання особливостей спілку-	2.1. Закономірності спілкування	4	-	Основна: [1–3].

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
	у публічному адмініструванні	вання людей. Вміння управляти кризовими комунікаціями та будувати комунікації управління конфліктами.	людей. 2.2. Сутність поняття «конфлікт». 2.3. Особливості кризових комунікацій. 2.4. Комунікаційні підходи до вирішення конфлікту			Додаткова: [4; 5; 12; 16; 17; 19; 28; 29; 31; 34; 36–40].
3	Тема 3. Комунікації в системі публічної влади	Знання особливостей комунікацій в публічній адміністрації, психологічних і міжособистісних аспектів комунікації. Вміння організовувати комунікаційний процес в публічному адмініструванні.	3.1. Сутність комунікаційного процесу 3.2. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. 3.3. Методи дослідження комунікацій. 3.4. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації	2	-	Основна: [1–3]. Додаткова: [4; 5; 9; 12; 13; 17; 19; 20; 28; 30; 31; 34; 36–40].
4	Тема 4. Public relation в публічному адмініструванні	Знання особливостей Public relation в публічній сфері. Вміння складати прес-релізи, медіа-кіти, тощо	4.1. Види комунікацій. 4.2. Комунікаційний процес в аспекті ПР. 4.3. Поняття «паблік рилей шинз»	2	-	Основна: [1–3]. Додаткова: [4; 5; 8; 9; 10; 11; 12; 16; 17; 19; 22; 23; 27; 28; 29; 31; 32; 34; 35; 36–40].
Разом за змістовим модулем І				10		
Змістовий модуль ІІ. Сучасні механізми управління суспільним розвитком						
5	Тема 5. Особливості комунікації громади з владою	Знання побудови зв'язків з громадськістю. Вміння організувати прес-конференції та громадські слухання, створювати позитивний імідж публічної установи. Знання	5.1. Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю. 5.2. Принципи і методи по управлінню громадською думкою. 5.3. Система масової комунікації 5.4. Засоби масової інформації	2	-	Основна: [1–3]. Додаткова: [4; 5; 12; 17; 19; 28; 31; 34; 36–40].
6	Тема 6. Публічна інформація: сут-	Знання сутності інформації як	6.1. Етапи обміну інформацією в пу-	4	-	Основна: [1–3]. Дода-

№ з/п	Назва теми	Компетентності, які забезпечуються	Програмні питання і завдання	Кількість годин	Необхідне ПЗ*	Література
	ність, шляхи формування та доступу.	соціального феномену. Вміння скласти запит на публічну інформації.	блiчний адміністрації. 6.2. Типи інформації. Класифікація. 6.3. Обмеження в доступі до публічної інформації			ткова: [4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 17; 19; 27; 28; 31; 32; 34; 35; 36–40].
7	Тема 7. Комунікаційні навички публічного службовця	Знання каналів комунікацій та їх організації. Вміння налагоджувати формальні та неформальні комунікації всередині та зовні публічної установи, розробляти комунікаційну стратегію установи, міста.	7.1. Сутність комунікацій у публічній адміністрації. 7.2. Комунікації в менеджменті. 7.3. Вертикальні і горизонтальні канали комунікацій. 7.4. Формальні і неформальні комунікації. 7.5. Сутність поняття «імідж» організації та керівника. 7.6. Складові іміджу організації та керівника. 7.7. Методи і прийоми формування іміджу організації та керівника.	4	-	Основна: [1–3]. Додаткова: [4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 17; 19; 27; 28; 31; 32; 34; 35; 36–40].
Разом за змістовим модулем II				10		
Разом за навчальною дисципліною				20		

*ПЗ – програмне забезпечення

3. ТИПОВИЙ ПРИКЛАД ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль 1.

Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

Тема 4. Комунікації в системі публічної влади

Підготовчий етап проведення комунікативної кампанії

Мета завдання – проаналізувати поточний стан обраного напрямку та проблеми комунікативної кампанії.

Короткі теоретичні відомості: кампанія – запланована спроба вплинути на громадську думку, поведінку, ставлення та знання, використовуючи ЗМІК протягом певного періоду часу. Комунікативна мета – результат комунікативної кампанії у

формі покращених знань, підвищеної обізнаності або зміненого ставлення або поведінки цільової групи. Комунікативна мета має підлягати вимірюванню кількісно та/або якісно. Інформаційна (комунікативна) кампанія – комплексна система засобів впливу на певні групи населення (цільові групи) за допомогою різних способів та каналів масового й індивідуального інформування та навчання з метою спонукання до прийняття нових, корисних для них самих і для суспільства моделей поведінки у визначеній сфері життя. PR-кампанія – це комплекс заходів, проведених упродовж певного періоду часу, спрямованих на розвиток комунікацій і налагодження ефективних відносин із цільовими аудиторіями організації.

Особливості комунікативних кампаній – безперервність, послідовність, комплексність. Комунікативна кампанія складається з наступних етапів:

- підготовчий етап;
- етап планування й програмування:
 - підготовка концепції;
 - ситуативний аналіз;
 - визначення цілей і завдань;
 - вибір цільових аудиторій і формулювання месиджів;
 - визначення цілей по аудиторіях;
 - тактика комунікацій;
 - план дій про складання бюджету;
 - оцінка ефективності;
- етап реалізації програми;
- етап оцінки ефективності комунікативної кампанії.

Підготовчий етап: визначення проблеми – включає аналіз вихідної ситуації, вивчення громадської думки, попереднє вивчення цільових аудиторій і їх ставлення до проблеми, моніторинг ЗМІК з обраної проблеми/теми комунікативної кампанії.

Типові ситуаційні завдання

Завдання 1.1

1. Визначити напрям та проблему комунікативної кампанії.
2. Провести аналіз вихідної ситуації.
3. Вивчити громадську думку в обраній сфері дослідження.
4. Встановити можливі цільові аудиторії та їх ставлення до обраної проблеми.
5. Провести моніторинг ЗМІК з визначеної теми дослідження.
6. Скласти інформаційну (інформаційно-аналітичну) довідку про стан обраної тематичної проблеми.

Змістовий модуль 2.

Особливості взаємодії публічної влади та суспільства

Тема 6. Особливості комунікації громади з владою

Правила написання промов для державних службовців та їх проголошення.

Етапи підготовки виступу. Схема професійного виступу. Вимоги до тексту. Технічна підготовка тексту до використання під час виступу. Паралінгвістичні засоби. Особливості публічних виступів державних осіб: навчально-практична гра.

• *Завдання:*

1. Написати промови на задану тему від імені певного державного службовця для різних контактних груп:

- Шкільні вчителі.
- Пенсіонери.
- Студенти.

Можливі проблеми:

- Майже нічого не знають про діяльність вашого керівника.
- Ставляться до звернень та ініціатив керівника з підозрою чи недовірою.

Можливі завдання:

- Продемонструвати компетентність, розуміння проблеми.
- Довести, що від ініціатив вашого керівника буде реальна користь.

4. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

Виконання кожного завдання для практичних занять оцінюється відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Розподіл балів за виконання завдань до практичних занять у межах тем змістових модулів наведено в табл. 4.2.

Розподіл балів за завданнями та змістовними модулями

Завдання для практичної роботи	Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2			Сума балів
	ЗПР1	ЗПР2	ЗПР3	ЗПР4	ЗПР5	ЗПР6	ЗПР7	
Максимальна кількість балів	18	3	10	3	10	4	13	61

ЗПЗ – завдання для практичних занять.

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності здобувача та іншої академічної документації.

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**4.1. Основна**

1. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність як складова професійної діяльності державного службовця / Н. Драгомирецька // Інституційні перетворення як передумова ефективного використання ресурсного потенціалу регіону. – Одеса, 2003. – С. 107-112.
2. Дуда А. В. Опорний конспект лекцій з курсу «Зв'язки з громадськістю в державному управлінні» / А. В. Дуда, О. В. Загвойська. – К. : НАДУ, 2008. – 72 с.
3. Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации : учеб. пособие / Воронеж. гос. тех. ун-т / В. Б. Кашкин. – Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. – 175 с.
4. Квіт С. Масові комунікації : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / С. Квіт ; Нац. ун-т «Києво-Могилян. акад.». – К. : Києво-Могилян. акад., 2008. – 206 с.
5. Ковалевська Т. Ю. Основи ефективної комунікації : навч. посіб. (порадник управлінцеві на щодень) / Т. Ю. Ковалевська, С. А. Бронікова. – Одеса : Фенікс, 2008. – 140 с.
6. Кузнецова О. Д. Засоби масової комунікації / О. Д. Кузнецова ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. Факультет журналістики. – 2-ге вид., переробл. і допов. – Львів : ПАІС, 2005. – 200 с.
7. Методичні рекомендації до самостійної роботи з теми: «Комунікативна політика в органах державної влади» / уклад. : Т. В. Джиґа, А. В. Баровська. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 36 с.
8. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій / Г. Г. Почепцов. – К. : Київ. ун-т, 1999. – 238 с. 3. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К. : Вид-во «Знання», 2006. – 665 с.
9. Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління : навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / І. Ю. Слісаренко ; Міжреґіон. Акад. упр. персоналом (МАУП). – К. : МАУП, 2001. – 104 с.

4.2. Додаткова

10. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко, Л. Г. Шемаєва. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2006. – 212 с.

11. Державне управління : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Расіна та ін. ; за ред. А. Ф. Мельник. – К. : Знання-Прес, 2003. – 343 с.
12. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація : монографія / відп. ред. проф. Н. Р. Нижник. – К. : УАДУ при Президентові України, 1997. – 448 с.
13. Державне управління і менеджмент : навч. посіб. у таблицях і схемах / Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Х. : ХарПІ УАДУ, 2002. – 492.
14. Державне управління і менеджмент : навч. посіб. у таблицях і схемах / Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Х. : ХарПІ УАДУ, 2002. – 492.
15. Джига Т. В. Методичні матеріали до практичних занять з курсу «Зв'язки з громадськістю» / Т. В. Джига. – К. : Вид-во НАДУ, 2006. – 80 с.
16. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія / В. Б. Дзюндзюк. – Х. : Вид-во ХарПІ УАДУ Магістр, 2003. – 236 с.
17. Коротич О. Б. Державне управління регіональним розвитком України : монографія / О. Б. Коротич. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2006. – 220 с.
18. Лахижа М. І. Модернізація публічної адміністрації: теоретичні та практичні аспекти / М. І. Лахижа. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2009. – 289 с.
19. Макаренко Є. А. Європейські комунікації: політичні, економічні, правові, безпекові, дипломатичні, суспільні та культурні аспекти : [кол. моногр.] / Є. А. Макаренко, М. А. Ожеван, М. М. Рижков, В. М. Бебик, Н. І. Білан. – К. : Центр вільної преси, 2007. – 535 с.
20. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби 2005. – 254 с.
21. Мельников Р. М. Проблемы теории и практики государственного регулирования экономического развития регионов : монография / Р. М. Мельников. – М. : Изд-во РАГС, 2006. – 347 с.
22. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади / [С. А. Чукут, Т. В. Джига, А. В. Баровська та ін.]. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 70 с.
23. Новіков Б. В. Основи адміністративного менеджменту : навч. посіб. / Б. В. Новіков, Г. Ф. Сініок, П. В. Круш. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 560 с. Чиркин В. Е. Публичное управление : учебник / В. Е. Чиркин. – М. : Юристъ, 2004. – 475 с.
24. Переход к демократии стран Центральной и Восточной Европы в сравнительной перспективе / под ред. А. Антошевского и Р. Хербута ; пер. с польского. – Донецк : Издательство "Донбасс", 2001. – 302 с.
25. План модернізації державного управління: пропозиції щодо проведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / [А. Вишневський (кер. авт. колективу), В. Афанасьєва, Р. Гекалюк та ін. ; за заг. ред. Т. Мокренка. – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2010. – 396 с.

26. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24. – С. 170.
27. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 9 квітня 1999 р. № 586-ХІУ // Офіційний вісник України. – 1999. – № 18. – С. 190.
28. Сотникова О. А. Коммуникация или общение: попытка уточнения понятий / О. А. Сотникова // Вісн. Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. – 2001. – № 531. – С. 157-159.
29. Теоретичні засади та організаційні механізми реформування державної служби в Україні : монографія / Н. Л. Гавкалова, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, професора Н. Л. Гавкалової. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 312 с.
30. Хаджирадева С. Світові тенденції розвитку системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації / С. Хаджи- 14 радева // Актуальні проблеми державного управління. – Одеса, 2005. – Вип. 1 (21). – С. 29-41.
31. Чиркин В. Е. Публичное управление : учебник / В. Е. Чиркин. – М. : Юристъ, 2004. – 475 с.
32. Чукут С. А. Опорний конспект лекцій з курсу «Інформаційна політика в Україні» / С. А. Чукут, Т. В. Джига. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 72 с.
33. Шевченко О. В. Основи PR-практики: прикладний аспект / О. В. Шевченко. – К. : Центр вільної преси, 2007. – 157 с.

4.3. Ресурси Інтернет

34. . Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия [Электронный ресурс] / И. А. Василенко. – Режим доступа : http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Vasil/index.php.
35. Глосарій термінів Європейського Союзу. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy
36. Закон України про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
37. Закон України про звернення громадян. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
38. Закон України про інформаційні агентства. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
39. Закон України про інформацію. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
40. Закон України про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>
41. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/arias/project.php?id=31>.
42. Корнеєва Т. Відкритість української влади як системний функціональний феномен у сфері управління. [Електронний ресурс] / Т. Корнеєва – Режим доступу : <http://www.isu.org.ua>.