

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



"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Заступник керівника  
Проректор з науково-педагогічної роботи)

Володимир СРМАЧЕНКО

**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ**

**робоча програма навчальної дисципліни**

Галузь знань	<b>28 Управління та адміністрування</b>
Спеціальність	<b>281 Управління та адміністрування</b>
Освітній рівень	<b>третій (освітньо-науковий)</b>
Освітня програма	<b>Публічне управління та адміністрування</b>

Статус дисципліни  
Мова викладання, навчання та оцінювання

**вибіркова**  
**українська**

Завідувач кафедри державного управління,  
публічного адміністрування та регіональної економіки

**Наталія ГАВКАЛОВА**

**Харків**  
**2020**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки

Протокол № 2 від 26.08.2020 р.

Розробник:

Гордієнко Л. Ю., к.е.н., доц. кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки

**Лист оновлення та перезатвердження  
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

## Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» є навчальною дисципліною, яка вивчається згідно з навчальним планом третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-наукової програми «Публічне управління та адміністрування». Робоча програма навчальної дисципліни розкриває мету навчальної дисципліни, структурно-логічну схему вивчення навчальної дисципліни, компетентності та результати навчання за дисципліною, програму навчальної дисципліни (яка складається з двох змістових модулів, що включають 8 тем), порядок оцінювання результатів навчання шкалу оцінювання: національну та ЄКТС, рекомендовану літературу (основну, додаткову та інформаційні ресурси в Інтернеті).

**Мета навчальної дисципліни:** формування системи професійної компетенції (знань і практичних вмінь та навичок) щодо використання принципів та управлінського інструментарію комунікативного менеджменту в сфері публічного адміністрування, розвиток у докторантів сучасного управлінського мислення, формування навичок розробки та прийняття управлінських рішень з урахуванням підходів та технологій комунікативного менеджменту.

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» належить до вибірових навчальних дисциплін професійного циклу.

## Характеристика навчальної дисципліни

Курс	1А
Семестр	2
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	залік

## Структурно-логічна схема вивчення дисципліни

Пререквізити	Постреквізити
Філософія науки	Методологія управління проектами в публічному адмініструванні
Методологія та організація наукових досліджень	Електронне врядування
Теорія та методологія публічного управління та адміністрування	Механізми та технології публічного управління та адміністрування

## Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність розробляти та проводити комунікативні заходи задля забезпечення громадської підтримки прийняття управлінських рішень на всіх рівнях публічного управління та адміністрування.	Знати та дотримуватися основних засад академічної доброчесності у науковій і освітній (педагогічній) діяльності
	Знати та уміти застосовувати загальні та спеціальні методи наукового пізнання, закони, закономірності та принципи управління для розв'язання проблем
	Уміти застосовувати сучасні інформаційні технології та інструменти в науковій, освітній (педагогічній) і професійній діяльності

Здатність застосовувати, розробляти й удосконалювати сучасні технології, в тому числі адміністративно-управлінські, інформаційно-комунікаційні технології, в управлінській, адміністративній, науковій та освітній (педагогічній) діяльності.	Уміти отримувати науково-прикладні результати, які сприяють розв'язанню сучасних проблем в галузі публічного управління та адміністрування, що мають регіональне та загальнонаціональне значення
	Уміти використовувати знання, вміння та навички щодо управління людськими ресурсами та розвитку професійного потенціалу в сфері публічного управління та адміністрування

## Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

#### **Тема 1. Сутність комунікації: види та моделі**

*1.1. Сутність комунікації.*

*1.2. Види комунікацій.*

*1.3. Історія становлення комунікацій.*

*1.4. Місце комунікації в системі сучасної науки.*

*1.5. Комунікаційна діяльність і спілкування.*

*1.6. Комунікаційні моделі.*

*1.7. Комунікаційні мережі і створення умов для успішного функціонування комунікацій.*

#### **Тема 2. Комунікації в системі публічної влади**

*2.1. Сутність і особливості комунікації в системі публічної влади.*

*2.2. Характеристика комунікаційного процесу в публічних органах: основні елементи, етапи.*

*2.3. Інформація в комунікаційному процесі.*

*2.4. Методи дослідження комунікацій.*

*2.5. Психологічні і міжособистісні аспекти комунікації.*

*2.6. Діскомунікація та особливості її впливу на суспільство.*

#### **Тема 3. Комунікативна політика та стратегія в публічному адмініструванні**

*3.1. Сутність та особливості комунікативної політики у публічному адмініструванні.*

*3.2. Методологічні підходи до формування та реалізації комунікативної політики.*

*3.3. Комунікативна стратегія.*

*3.4. Етапи розробки і впровадження комунікативної стратегії.*

#### **Тема 4. «Паблік рілейшнз» у публічному адмініструванні**

*4.1. Поняття «паблік рілейшнз»: сутність та історія виникнення.*

*4.2. Правила професійної поведінки.*

*4.3. Методи «паблік рілейшнз».*

*4.4. Організація служб «паблік рілейшнз» в публічній установі.*

*4.5. Відносини з громадськістю на міжнародному рівні.*

### Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту у публічному адмініструванні

#### **Тема 5. Комунікативний менеджмент: сутність та основні поняття**

*5.1. Поняття і сутність комунікативного менеджменту.*

- 5.2. Місце комунікативного менеджменту в системі наук про менеджмент.
- 5.3. Особливості комунікативного менеджменту в публічній сфері.
- 5.4. Складові комунікативного менеджменту публічної установи.

#### **Тема 6. Методологічні основи комунікативного менеджменту**

- 6.1. Цілі і завдання комунікативного менеджменту.
- 6.2. Система функцій комунікативного менеджменту.
- 6.3. Методологічна база комунікативного менеджменту.

#### **Тема 7. Управління комунікативним процесом в публічному адмініструванні**

- 7.1. Сутність та зміст управління комунікативним процесом в публічному адмініструванні.
- 7.2. Планування комунікативного процесу.
- 7.3. Організація комунікативного процесу.
- 7.4. Контроль в системі комунікативного менеджменту.
- 7.5. Мотивація в системі комунікативного менеджменту.
- 7.6. Влада та особистий вплив при управлінні комунікативним процесом в публічному адмініструванні.

#### **Тема 8. Технології та інструменти комунікативного менеджменту в публічному адмініструванні**

- 8.1. Суть управлінського інструментарію: методи управління та виробітки й прийняття управлінських рішень.
- 8.2. Сутність управлінської технології.
- 8.3. Технології дослідження та реалізації комунікативних процесів..
- 8.4. Технології виробітки та прийняття управлінських рішень в системі комунікативного менеджменту.
- 8.5. Технологічні аспекти комунікаційних кампаній.
- 8.6. Інтернет-технології в комунікативному менеджменті.

Перелік практичних (семінарських) занять, а також питань та завдань до самостійної роботи наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

#### **Методи навчання та викладання**

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності здобувачів передбачене застосування таких способів подання (представлення) інформації здобувачеві в ході його пізнавальної діяльності, реалізований через дії, які пов'язують викладача й здобувача, а саме:

1. Пояснювально-ілюстративний метод, або інформаційно-рецептивний.
2. Репродуктивний метод (репродукція – відтворення).
3. Метод проблемного викладу.
4. Частково-пошуковий, або евристичний, метод.
5. Дослідницький метод.

Серед продуктивних методів навчання, спрямованих на активізацію та стимулювання навчально-пізнавальної діяльності здобувачів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, таких як проблемні лекції (теми 1 – 8); міні-лекції (теми 1; 2; 4; 8) ; презентації (теми 1 – 8) ; робота в малих групах (теми 2 – 4; 6 – 7); семінари-дискусії (тема 1); мозкові атаки (теми 1 – 8); кейс-стаді (тема 3) ; дебати (тема 5); розбір управлінських ситуацій (теми 2 – 7); ділові та рольові ігри (теми 3; 7), науково-практичні конференції (тема 8), модерація (теми 1; 5) тощо.

## Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувача враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою.

Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачеві складати залік, – 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, виставляється як загальна сума балів, набраних за результатами поточного контролю.

Порядок проведення поточного оцінювання знань здобувачів. Поточний контроль включає оцінювання аспірантів під час лекцій – активна робота на парі (1 бал за кожне заняття) за умови розуміння теорії та методології проблем, що розглядаються. Загальна кількість балів – 10.

Поточний контроль здобувачів під час практичних занять включає – активну роботу на парі (2 бали за кожне заняття) за уміння використовувати сучасні технології та інструментарій комунікативного менеджменту в публічному адмініструванні. Загальна кількість балів за активну роботу під час практичних занять – 20.

Оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні» в межах поточного контролю включає також таку форму як колоквиум. Протягом семестру здобувачі пишуть два колоквиуми. Максимальна оцінка за кожен колоквиум – 20 балів. Максимальна кількість балів за обидва колоквиуми – 40 балів. Перший колоквиум включає теми 1 – 4, а другий колоквиум – теми 5 – 8. Структура колоквиуму: 1) два теоретичних питання (максимальна оцінка за кожне теоретичне завдання – 3 бали); 2) творче завдання (максимальна оцінка – 12); 3) два відкриті тести на доповнення (максимальна оцінка за кожен тест – 1 бал).

Порядок оцінювання самостійної роботи включає: есе з оцінкою 4 бали, підготовку презентацій (дві презентації з оцінкою 3 бали за кожену презентацію), виконання домашніх завдань. Кожне домашнє завдання оцінюється в 2 бали за умови правильного виконання та наявності відповіді, а за необхідності і висновків. Кількість домашніх завдань – 10, максимальна кількість балів за усі домашні завдання становить 20.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведеної в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ЄКТС».

### 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		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Форми оцінювання та розподіл балів наведено у таблиці "Рейтинг-план навчальної дисципліни".

### Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання	Форми оцінювання	Мак бал	
<b>Тема 1. Сутність комунікації: види та моделі</b>	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 1.1. Сутність комунікації. 1.2. Види комунікацій. 1.3. Історія становлення комунікацій. 1.4. Місце комунікації в системі сучасної науки. 1.5. Комунікаційна діяльність і спілкування. 1.6. Комунікаційні моделі. 1.7. Комунікаційні мережі і створення умов для успішного функціонування комунікацій.	Активна робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Сутність комунікації: види та моделі»	Активна робота на парі	2
	<i><b>Самостійна робота</b></i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 1. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття. Написання есе на тему: «Мое бачення комунікаційного процесу в публічній установі»	Перевірка результатів практичного заняття  Есе	2  4
<b>Тема 2. Комунікації в системі публічної влади</b>	<i><b>Аудиторна робота</b></i>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 2.1. Сутність і особливості комунікації в системі публічної влади. 2.2. Характеристика комунікаційного процесу в публічних органах: основні елементи, етапи. 2.3. Інформація в комунікаційному процесі. 2.4. Методи дослідження комунікацій. 2.5. Психологічні і міжособистісні аспекти комунікації. 2.6. Діскомунікація та особливості її впливу на суспільство.	Активна робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Комунікації в системі публічної влади»	Активна робота на парі	2

	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 2. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття. Презентація за темою	Перевірка результатів практичного заняття  Презентація	2  3
<b>Тема 3. Комунікативна політика та стратегія в публічному адмініструванні</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 3.1. Сутність та особливості комунікативної політики у публічному адмініструванні. 3.2. Методологічні підходи до формування та реалізації комунікативної політики. 3.3. Комунікативна стратегія. 3.4. Етапи розробки і впровадження комунікативної стратегії.	Активна робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Комунікативна політика та стратегія в публічному адмініструванні»	Активна робота на парі	2
	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 3. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття	Перевірка результатів практичного заняття	2
<b>Тема 4. «Паблік рілейшнз» у публічному адмініструванні</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 4.1. Поняття «паблік рілейшнз»: сутність та історія виникнення. 4.2. Правила професійної поведінки. 4.3. Методи «паблік рілейшнз». 4.4. Організація служб «паблік рілейшнз» в публічній установі. 4.5. Відносини з громадськістю на міжнародному рівні.	Активна робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Паблік рілейшнз» у публічному адмініструванні»	Активна робота на парі	2
			Колоквіум	20
	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 4. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття. Підготовка до колоквіуму.	Перевірка результатів практичного заняття	2	



<b>Тема 5. Комунікативний менеджмент: сутність та основні поняття</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 5.1. Поняття і сутність комунікативного менеджменту. 5.2. Місце комунікативного менеджменту в системі наук про менеджмент. 5.3. Особливості комунікативного менеджменту в публічній сфері. 5.4. Складові комунікативного менеджменту публічної установи.	Активна робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Комунікативний менеджмент: сутність та основні поняття»	Активна робота на парі	2
	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 5. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття	Перевірка результатів практичного заняття	2	
<b>Тема 6. Методологічні основи комунікативного менеджменту</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 6.1. Цілі і завдання комунікативного менеджменту. 6.2. Система функцій комунікативного менеджменту. 6.3. Методологічна база комунікативного менеджменту.	Робота на лекції	1
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Методологічні основи комунікативного менеджменту»	Активна робота на парі	2
	<b><i>Самостійна робота</i></b>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 6. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою; підготовка презентації. Оформлення результатів практичного заняття Презентація за темою	Перевірка результатів практичного заняття  Презентація	2  3	
<b>Тема 7. Управління комунікативним процесом в публічному адмініструванні</b>	<b><i>Аудиторна робота</i></b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 7.1. Сутність та зміст управління комунікативним процесом в публічному адмініструванні. 7.2. Планування комунікативного процесу. 7.3. Організація комунікативного процесу. 7.4. Контроль в системі комунікативного менеджменту. 7.5. Мотивація в системі комунікативного менеджменту. 7.6. Влада та особистий вплив при управлінні ко-	Активна робота на лекції	2

		мунікативним процесом в публічному адмініструванні.		
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Аналіз порталів органів публічної адміністрації»	Активна робота на парі	4
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 7. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття	Перевірка результатів практичного заняття	4
<b>Тема 8. Технології та інструменти комунікативного менеджменту в публічному адмініструванні</b>	<b>Аудиторна робота</b>			
	Лекція	Лекція за питаннями: 8.1. Суть управлінського інструментарію: методи управління та виробітки й прийняття управлінських рішень. 8.2. Сутність управлінської технології. 8.3. Технології дослідження та реалізації комунікативних процесів. 8.4. Технології виробітки та прийняття управлінських рішень в системі комунікативного менеджменту. 8.5. Технологічні аспекти комунікаційних кампаній. 8.6. Інтернет-технології в комунікативному менеджменті.	Активна робота на лекції	2
	Практичне заняття	Практичне заняття за темою «Технології та інструменти комунікативного менеджменту в публічному адмініструванні»	Активна робота на парі	4
	<b>Самостійна робота</b>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Опрацювання лекційного матеріалу за темою 8. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою темою. Оформлення результатів практичного заняття. Підготовка до колоквиуму	Перевірка результатів практичного заняття	4
			Колоквиум Залік	20
<b>Загальна максимальна кількість балів для заліку</b>				<b>100</b>

## 5. Рекомендована література

### Основна

1. Гордієнко Л. Ю. Публічне врядування : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко, С. В. Лукашев. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 388 с.
2. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко – Харків : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 216 с.
3. Ковалевська Т. Ю. Основи ефективної комунікації : навч. посіб. (порадник управлінцеві на щодень) / Т. Ю. Ковалевська, С. А. Бронікова. – Одеса : Фенікс, 2008. – 140 с.

### Додаткова

4. Гавкалова Н. Л. Визначення ролі комунікацій у публічному управлінні / Н. Л.

Гавкалова, Джаїн Прадін Кумар // *Public Administration and Management: modern scientific and discussions : Collective monograph*. Riga, Latvia : “Baltija Publishing”, 2020. – P. 113–131.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Методичні рекомендації до самостійної роботи з теми: «Комунікативна політика в органах державної влади» / уклад. : Т. В. Джига, А. В. Баровська. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 36 с.

10. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади : метод. рек. / [С. А. Чукут, Т. В. Джига, А. В. Баровська та ін.]. – К. : Вид-во НАДУ, 2008. – 70 с.

11. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій / Г. Г. Почепцов. – К. : Київ. ун-т, 1999. – 238 с.

12. 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.

13. Хаджирадєва С. Світові тенденції розвитку системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації / С. Хаджирадєва // *Актуальні проблеми державного управління*. – Одеса, 2005. – Вип. 1 (21). – С. 29-41.

14. 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.

### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

15. Закон України про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>

16. Закон України про звернення громадян. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>

17. Закон України про інформацію. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>

18. Зв'язки з урядовими установами (Government relations). – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=4618>

19. Методологія масових комунікацій. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/index.php?categoryid=877>

20. Комунікативний менеджмент в публічному адмініструванні. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5701>