

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Інститут державного управління

Кафедра місцевого самоврядування та регіонального розвитку

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Іщенко Н.М.


“31” червня 2020 року

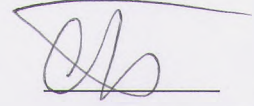
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Основи ділової комунікації в управлінні

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

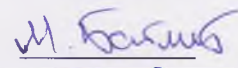
Розробник

Бондар Г.Л.



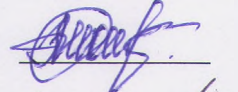
Розробник

Багмет М.О.



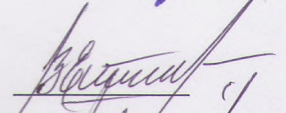
Завідувач кафедри місцевого самоврядування
та регіонального розвитку

Штиршов О.М.



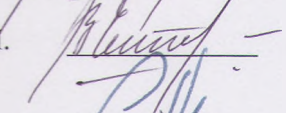
Гарант освітньої програми

Ємельянов В.М.



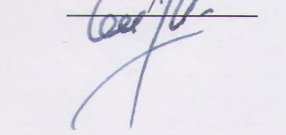
Директор Інституту державного управління

Ємельянов В.М.



Начальник НМВ

Шкірчак С.І.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни		
Найменування дисципліни	Основи ділової комунікації в управлінні		
Галузь знань	28 «Публічне управління та адміністрування»		
Спеціальність	281 «Публічне управління та адміністрування»		
Спеціалізація (якщо є)			
Освітня програма	«Адміністративний менеджмент»		
Рівень вищої освіти	Бакалавр		
Статус дисципліни	Нормативна		
Курс навчання	2		
Навчальний рік	2020/2021		
Номер(и) семестрів:	Денна форма	Заочна форма	
	3 семестр	4 триместр	5 триместр
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин-4	4 кред./120 год.	2,5 кред./75 год.	1,5 кред./45 год.
Структура курсу: – лекції – семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) – годин самостійної роботи студентів	Лек. - 30, Сем. – 30, С/р - 60	Лек. – 4 Сем. – 4, С/р - 67	Лек. – 4 Сем. – 2, С/р - 39
Відсоток аудиторного навантаження	50%	11%	13%
Мова викладання	українська		
Форма проміжного контролю (якщо є)			
Форма підсумкового контролю	залік		

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Значення навчальної дисципліни в реалізації освітньо-професійної програми підготовки магістрів державної служби:

Реалізація освітньо-професійної програми підготовки магістрів за спеціальністю „Публічне управління та адміністрування” пов’язана з наданням їм комплексу знань та умінь, які містяться у нормативній навчальній дисципліні „Основи ділової комунікації в управлінні”.

Місце навчальної дисципліни

визначається наступними факторами: пізнавальним - надає наукові знання в галузі політичної науки щодо причин подій; прогностичним - дозволяє прогнозувати сучасні події й оцінювати їхню порівняльну ймовірність; проєктивним - будувати реалістичні соціальні проєкти; виховним - формування у студентів свідомого ставлення до інформаційно-політичних процесів в державі, комунікативних механізмів взаємодії держави та громадянського суспільства; здатності і готовності до свідомого опору політичним маніпуляціям в інформаційній сфері; практичним – застосування засвоєних знань і вмінь у професійній діяльності; аксеологічним – вчить мисленню, вмінню адекватно оцінювати політичні явища і процеси. Предмет має логічний зв’язок з іншими навчальними дисциплінами: „Публічне управління”, „Публічна політика”, „Менеджмент в органах державної влади та місцевого самоврядування” тощо.

Мета дисципліни оволодіння студентами систематизованими науковими знаннями про особливості ділової комунікації в управлінні для розв’язання проблем ефективності та оптимізації публічного управління та адміністрування, розбудови громадянського та інформаційного суспільства в Україні; розвитку творчого політичного мислення, здатності самостійно аналізувати суспільно-політичні явища і процеси, формування політичної культури, набуття навичок політичної поведінки, на їх основі – вмінь, з метою впровадження їх у професійну діяльність державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування для створення умов щодо забезпечення прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина.

Основні завдання дисципліни:

▪ знати основні теоретико-практичні засади та механізми організації комунікацій в публічному управлінні та адмініструванні; налагодження ефективної двосторонньої комунікації між владою та громадськістю, ЗМІ, реалізовувати інформаційну парадигму, що нині є основою державної інформаційної політики в Україні, підходи до формування державної політики в інформаційній сфері – комунікативної політики України, тенденції щодо становлення комунікацій у суспільстві та поняття, що вживаються в інформаційній сфері; отримання слухачами систематизованих знань про сучасні методи успішної комунікації в публічному управлінні та адмініструванні;

▪ аналізувати стан розвитку демократичних процесів, побудови громадянського та інформаційного суспільства в державі, за яких система обміну інформації набуває принципово нових ознак і перетворюється в ефективну двосторонню комунікацію між владою та громадськістю.

Форми вивчення дисципліни:

лекція, семінарські заняття, виконання індивідуальних завдань самостійної роботи, творчої роботи, контрольних заходів. Технічні засоби навчання використовуються під час проведення усіх форм занять згідно з рекомендаціями предметно-методичної комісії.

У процесі вивчення дисципліни використовується кредитно-модульна технологія - студенти опановують матеріал за змістовим модулем.

Під час проведення лекційних занять використовується проблемно-діяльнісний підхід, що сприяє глибокому засвоєнню знань і формуванню творчого професійного мислення у майбутніх фахівців.

Семінарські заняття носять проблемно-пошуковий і практично-творчий характер, студенти опрацьовують теоретичні і практичні завдання, розвивають мислення, поглиблюють і розширюють знання, обґрунтовують власну точку зору, роблять прогнози та пропонують шляхи вирішення поставлених завдань.

Виконуючи індивідуальні завдання, студенти, за допомогою викладача, розв'язують складні проблеми, уточнюють незрозумілі питання, обговорюють підходи практичного застосування отриманих знань під час професійної діяльності. Самостійна робота як форма організації навчального процесу, покликана забезпечити можливість студенту працювати з інформаційними ресурсами і базами даних та використовувати інформаційно-комунікаційні технології для пошуку, обробки, аналізу та використання інформації з різних джерел під час самостійного вивчення ним запропонованої літератури у пошуку відповідей на проблемні питання курсу, виконання практичних завдань з курсу.

Творча робота (промова). Мета: створення моделі мовної поведінки в різному середовищі професійного спілкування на суспільно-політичну, професійну тематику.

Форми контролю – поточний, підсумковий семестровий контроль. Поточний контроль ґрунтується на системі оцінки успішності студентів і проводиться на семінарських заняттях: опитування, самостійна робота, творча робота, контрольна робота. Підсумковий контроль – залік, наприкінці навчального курсу.

Очікувані результати навчання:

Інтегральні компетентності (ІК):

Здатність розв'язувати складні задачі у сфері публічного управління та адміністрування або участь у проведенні соціологічних наукових досліджень, що характеризуються інноваційними підходами до проблем, які виникають у суспільстві.

Компетентності, яких набуває студент при вивченні дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми

Загальні компетентності (ЗК)	Фахові компетентності спеціальності (ФК)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність самостійно навчатися та оволодівати сучасними знаннями. 2. 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. 3. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей 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. 4. Здатність до пошуку, оброблення, аналізу та захисту інформації з різних джерел. 5. Здатність до міжособистісної взаємодії. 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми. 8. Здатність працювати в команді. 9. Здатність планувати та управляти часом. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність до аналізування та оцінювання соціальних процесів, розгляду суспільних явищ в конкретних історичних умовах та здійснення професійної діяльності. 2. Здатність використовувати етичні та поведінкові стандарти на робочому місці 3. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування та застосовувати проектні технології. 4. Здатність застосовувати адміністративний менеджмент в управлінні державними закладами.

Програмні результати навчання (ПРН)

Нормативні результати навчання, контрольні заходи та терміни виконання оголошуються студентам на першому занятті.

№ з/п	Результати навчання (ПРН)	Методи навчання	Форми оцінювання (контрольні заходи)	Термін виконання
1	ПРН7 Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських та кадрових рішень.	- розповідь; - роз'яснення;	Презентація/ публічний виступ	Впродовж семестру
2	ПРН10 Уміти відшукувати та узагальнювати інформацію, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.	- розповідь; - роз'яснення;	Презентація/ публічний виступ	Впродовж семестру
3	ПРН12 Уміти налагодити ефективну комунікацію між суспільством та органами державної влади, на засадах етики та культури спілкування.	- розповідь; - роз'яснення; -показ презентацій, навчальних фільмів; -обговорення ситуаційних завдань	Презентація/ публічний виступ/ ситуаційні завдання/ контрольна робота	Впродовж семестру
4	ПРН18 Демонструвати навички обґрунтування власного твердження щодо дієвих способів, методів, публічного адміністрування в умовах неповної інформації на засадах академічної доброчесності.	- розповідь; - роз'яснення; -обговорення ситуаційних завдань	Презентація/ публічний виступ/ ситуаційні завдання/ контрольна робота	Впродовж семестру
5	ПРН20 Вміти організувати підготовку, презентації та поширення спеціалізованої інформації про діяльність публічної організації, використовуючи комунікаційні PR-технології.	- розповідь; - роз'яснення; -обговорення ситуаційних завдань	Презентація/ публічний виступ/ ситуаційні завдання/ контрольна робота	Впродовж семестру
6	ПРН23 Застосовувати інструментарій оцінювання ресурсного забезпечення, ризиків та ефективності заходів щодо впровадження оптимальних форм і методів діяльності органів публічного адміністрування, здійснювати техніко-економічне обґрунтування інноваційних проєктів.	- розповідь; - роз'яснення; -показ презентацій, навчальних фільмів; -обговорення ситуаційних завдань	Презентація/ публічний виступ/ ситуаційні завдання/ контрольна робота	Впродовж семестру
7	ПРН 25 Застосовувати навички до безпечної діяльності відповідно до майбутнього профілю роботи,	розповідь; - роз'яснення; -показ	Презентація/ публічний виступ/	Впродовж семестру

	захисту громадянина, галузевих норм і правил, інформації, а також необхідного рівня індивідуального та колективного рівня безпеки у надзвичайних ситуаціях в умовах кіберзагроз.	презентацій, навчальних фільмів; -обговорення ситуаційних завдань	ситуаційні завдання/ контрольна робота	
--	--	---	--	--

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма

№ п/п	Тема	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
3 семестр				
1	Теоретичні засади формування комунікативних умінь	2	2	6
2	Основи ділової комунікації в управлінні	2	2	6
3	Ділове спілкування. Переговорний процес	2	2	6
4	Ділове спілкування. Переговорний процес	2	2	
5	Публічний виступ. Промови	2	2	9
6	Невербальні засоби спілкування	2	2	6
7	Невербальні засоби спілкування	2	2	
8	Комунікації в конфліктних ситуаціях	2	2	9
9	Комунікації в конфліктних ситуаціях	2	2	
10	Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні	2	2	6
11	Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні	2	2	
12	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка	2	2	6
13	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка	2	2	
14	Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс.	2	2	6
15	Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс.	2	2	
	Всього	30	30	60

Заочна форма

№ п/п	Тема	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
4 триместр				
1	Теоретичні засади формування комунікативних умінь	2	2	9
2	Основи ділової комунікації в управлінні	2	2	9
3	Ділове спілкування. Переговорний процес			9
4	Публічний виступ. Промови			8
5	Невербальні засоби спілкування			8
6	Комунікації в конфліктних ситуаціях			8
7	Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні			8
8	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка			8
5 триместр				
9	Ділове спілкування. Переговорний процес	2	2	6
10	Публічний виступ. Промови	2		6
11	Невербальні засоби спілкування			6
12	Комунікації в конфліктних ситуаціях			6
13	Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні			5
14	Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка			5
15	Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс.			5
	Всього	8	6	106

4.Зміст навчальної дисципліни

4.1. План лекцій

Денна форма

№	Тема заняття / план
3 семестр	
1	Тема 1. Теоретичні засади формування комунікативних умінь 1.Системно-структурний аналіз спілкування як специфічний вид діяльності. 2.Психолого-педагогічні фактори та умови формування комунікативних умінь. 3.Психологічні основи розвитку комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.
2	Тема 2. Основи ділової комунікації в управлінні 1. Основні складові комунікативної діяльності. 2. Комунікація як акт спілкування. Помилки комунікації та їх подолання. 3. Комунікаційний процес. Види та форми комунікації.
3	Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес 1.Сутність, види та функції ділової комунікації. 2.Форми ділової комунікації. 3. Моделі та стилі переговорів.
4	Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес 1.Ефективні тактики переговорного процесу. 2. Провідні чинники переговорного процесу.
5	Тема 4. Публічний виступ, промови 1. Сутність публічного виступу. 2. Рівні ораторської майстерності. 3. Елементи промови.
6	Тема 5. Невербальні засоби спілкування 1.Кинесичні особливості спілкування. 2. Проксемичні особливості спілкування. 3.Особливості візуального контакту.
7	Тема 5. Невербальні засоби спілкування 1.Паралінгвістичні особливості спілкування. 2.Комунікація і взаємодія з використанням технік НЛП.
8	Тема 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 1. Сутність конфлікту та його види. 2. Причини та функції конфліктів під час ділової комунікації.
9	Тема 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 1. Виникнення та розвиток конфліктів. 2. Способи вирішення конфліктів.
10	Тема 7. Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ділова етика та етикет. 2. Привітання, представлення, знайомства. 3. Етикет телефонних розмов.
11	<p>Тема 7. Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культура ділового листування. 2. Прийом і спілкування з відвідувачами. 3. Етика електронного листування.
12	<p>Тема 8. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття громадськості. 2. Типологія груп громадськості. 3. Визначення цільових груп громадськості.
13	<p>Тема 8. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пріоритетні групи громадськості. 2. Сутність громадської думки. 3. Установка і громадська думка.
14	<p>Тема 9. Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Налагодження взаємодії зі ЗМІ. 2. «Папка для преси». Прес-реліз. 3. Радіо- та телевізійні інтерв'ю, інтерв'ю для друкованих ЗМІ.
15	<p>Тема 9. Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікація та Інтернет-ресурс в публічному управлінні. 2. Комунікативна взаємодія завдяки використанню ресурсів соціальних мереж.

Заочна форма

№	Тема заняття / план
4 триместр	
1	<p>Тема 1. Теоретичні засади формування комунікативних умінь</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Системно-структурний аналіз спілкування як специфічний вид діяльності. 2. Психолого-педагогічні фактори та умови формування комунікативних умінь. 3. Психологічні основи розвитку комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.
2	<p>Тема 2. Основи ділової комунікації в управлінні</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Основні складові комунікативної діяльності. 5. Комунікація як акт спілкування. Помилки комунікації та їх подолання. 6. Комунікаційний процес. Види та форми комунікації.
5 триместр	
3	<p>Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність, види та функції ділової комунікації. 2. Форми ділової комунікації. 3. Моделі та стилі переговорів.
4	<p>Тема 4. Публічний виступ, промови</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність публічного виступу. 2. Рівні ораторської майстерності.

3. Елементи промови.

4.2. План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

Денна форма

№	Назва теми
3 семестр	
1	Тема 1. Теоретичні засади формування комунікативних умінь 1. Системно-структурний аналіз спілкування як специфічний вид діяльності. 2. Психолого-педагогічні фактори та умови формування комунікативних умінь. 3. Психологічні основи розвитку комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.
2	Тема 2. Основи ділової комунікації в управлінні 1. Основні складові комунікативної діяльності. 2. Комунікація як акт спілкування. Помилки комунікації та їх подолання. 3. Комунікаційний процес. Види та форми комунікації.
3	Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес 1. Сутність, види та функції ділової комунікації. 2. Форми ділової комунікації. 3. Моделі та стилі переговорів.
4	Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес 1. Ефективні тактики переговорного процесу. 2. Провідні чинники переговорного процесу.
5	Тема 4. Публічний виступ, промови 1. Сутність публічного виступу. 2. Рівні ораторської майстерності. 3. Елементи промови. 4. Діалог, монолог, полілог.
6	Тема 5. Невербальні засоби спілкування 1. Кинесичні особливості спілкування. 2. Проксемичні особливості спілкування. 3. Особливості візуального контакту.
7	Тема 5. Невербальні засоби спілкування 1. Паралінгвістичні особливості спілкування. 2. Комунікація і взаємодія з використанням технік НЛП.
8	Тема 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 1. Сутність конфлікту та його види. 2. Причини та функції конфліктів під час ділової комунікації.
9	Тема 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 1. Виникнення та розвиток конфліктів. 2. Способи вирішення конфліктів.
10	Тема 7. Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні 1. Ділова етика та етикет. 2. Привітання, представлення, знайомства. 3. Етикет телефонних розмов.
11	Тема 7. Ділова етика та ділове листування під час ділової комунікації в управлінні

	1.Культура ділового листування. 2. Прийом і спілкування з відвідувачами. 3. Етика електронного листування.
12	Тема 8. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка 1. Поняття громадськості. 2.Типологія груп громадськості. 3. Визначення цільових груп громадськості.
13	Тема 8. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління. Громадська думка 1.Пріоритетні групи громадськості. 2.Сутність громадської думки. 3. Установка і громадська думка.
14	Тема 9. Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс 1. Особливості взаємодії з працівниками ЗМІ. 2. Прес-реліз. 3. Прес-конференція. 4. Інтерв'ю: ➤ Радіо- та телевізійні інтерв'ю. ➤ Інтерв'ю для друкованих органів.
15	Тема 9. Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні. Інтернет-ресурс. 1. Комунікація та Інтернет-ресурс в публічному управлінні. 2.Комунікативна взаємодія завдяки використанню ресурсів соціальних мереж.

Заочна форма

№	Тема заняття / план
4 триместр	
1	Тема 1. Теоретичні засади формування комунікативних умінь 1.Системно-структурний аналіз спілкування як специфічний вид діяльності. 2.Психолого-педагогічні фактори та умови формування комунікативних умінь. 3.Психологічні основи розвитку комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.
2	Тема 2. Основи ділової комунікації в управлінні 7. Основні складові комунікативної діяльності. 8. Комунікація як акт спілкування. Помилки комунікації та їх подолання. 9. Комунікаційний процес. Види та форми комунікації.
5 триместр	
3	Тема 3. Ділове спілкування. Переговорний процес 1.Сутність, види та функції ділової комунікації. 2.Форми ділової комунікації. 3. Моделі та стилі переговорів.

Семінарське заняття – форма навчального заняття, під час проведення якого викладач організує дискусію з попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів.

Завданнями семінарських занять є:

- поглиблення теоретичних знань, отриманих на лекціях;
- заохочення студентів до аналізу політичних подій, активної творчої роботи зі самостійного опрацювання рекомендованої літератури;
- вироблення у студентів умінь використовувати теоретичні політичні знання в практичній діяльності, на основі історико-правових знань вміти прогнозувати події та явища у суспільно-політичному житті України;
- стимулювання у студентів прагнення на основі знання політичних систем минулого та сучасності вдосконалювати політичну культуру, розуміти значення державних інститутів у житті суспільства;

- формування навички самостійної роботи з першоджерелами і довідковою літературою;

- формування навички діалогічного і критичного мислення.

На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді, їх виступи, активність у дискусії, вміння формувати і обґрунтовувати свою позицію тощо. Підсумкові оцінки за кожне семінарське заняття вносяться у відповідний журнал. Отримані студентом оцінки за окремі семінарські заняття враховуються при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни.

4.3. Завдання для самостійної роботи

Денна та заочна форма:

Спеціальність 281«Публічне управління та адміністрування»

Вимоги до підготовки завдань курсу:

Відповідь на семінарському занятті – це активна участь у обговоренні всіх питань, що виносяться на семінар, підкріплення доповіді цитатами та посиланнями на літературу. Вільне володіння матеріалом доповіді, що дозволяє задавати та відповідати на питання по темі.

Контрольна робота – це необхідна складова частина самостійного опанування студентами курсу „ Основи ділової комунікації в управлінні ”. Завдання, яке виконується безпосередньо за темами лекційних занять і проводиться відповідно до кількості розділів. В ній мають бути розкриті основні аспекти одного з варіантів, дана характеристика різних складових даної теми згідно плану лекції. Контрольна робота складається із 5 питань.

Творча робота (промова) – це невелике за обсягом завдання, яке безпосередньо стосується теми поточного семінару виконується під час його проведення, підготоване заздалегідь самостійно.

Ситуативні завдання – практичне застосування знань, розвиток комунікативних здібностей з дотриманням ділової етики та етикету спілкування в публічному управлінні.

ТВОРЧА РОБОТА (ПРОМОВА)

Виступ з промовою (10-15 хвилин). Створення моделі мовної поведінки в різному середовищі професійного спілкування.

Промова для громадськості від: державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, посадових осіб місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад, науковця, політолога, політика, громадського діяча, правника (правозахисника) тощо на суспільно-політичну, професійну тематику.

Складові промови:

- мета промови: інформування, заклик до дії, роз'яснення ті ін.(для чого, чому?);
- сутність повідомлення (про що?);
- створення моделі мовної поведінки в різному середовищі професійного спілкування (для кого, хто цільова аудиторія?);
- структура промови (вступ, основна частина, висновки);
- створення моделі мовної поведінки зі співрозмовниками, що мають різні домінуючі канали сприйняття (бажано використовувати у промові предикати (ключові слова) для: кінестетиків, візуалів, аудіалів, логіків).

СИТУАТИВНІ ЗАВДАННЯ

Мета: практичне застосування знань, розвиток комунікативних здібностей з дотриманням ділової етики та етикету спілкування в публічному управлінні.

Реалізація завдання: викладач пропонує студентам знайти, запропонувати власні шляхи вирішення отриманих завдань – проблемних ситуацій, з використанням опанованих під час навчання комунікативних технік та застосуванням норм ділової етики, етикету спілкування в управлінні.

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

Вимоги до написання КР:

1. Обсяг контрольної роботи становить 20-25 сторінок. У ній розкриваються питання з основних розділів курсу.

2. Контрольна робота виконується на окремих аркушах формату А4. На титульному листі наводиться її назва, дисципліна, курс, шифр групи, повністю прізвище, ім'я і по батькові. На другій сторінці вказується варіант завдання. Текст може бути написаний від руки, або надрукований через 1,5 інтервали (Times New Roman), розмір шрифту – 14.

3. Кожен пункт завдання викладається стисло, змістовно і відображає сутність сформульованого питання. Текст може містити схеми, малюнки, графіки.

4. У кінці наводиться список використаної літератури, оформлений за правилами. Ставиться дата і особистий підпис виконавця.

5. КР містить 5 завдань різної складності.

Варіант № 1.

1. Соціальні інститути комунікації.

2. Комунікативні процеси в державному управлінні: вплив на стереотипи і установки.

3. Фонаційні та графічні засоби невербальної комунікації

4. Інструментарій ЗМІ у процесі формування іміджу політиків.

5. Аудіовізуальні „канали” (телебачення, кіно, відео) як засоби комунікації, глобалізації, маніпуляції та містифікації.

Варіант № 2.

1. Психологічна дистанція як фактор ефективності комунікації.

2. Інтонація як засіб мовної комунікації.

3. Семіотика в системі комунікації.

4. Аргументація в комунікації.

5. Розкрийте значення невербальної комунікації (жестів, міміки, інтонації тощо). Наведіть приклади.

Варіант № 3.

1. Комунікація як акт спілкування

2. Переговори та їх особливості під час конфлікту.

3. Нейролінгвістичне програмування: можливості застосування у практиці роботи державних інституцій.

4. Символи в комунікації.

5. Інформаційний вплив на психіку людини. Наведіть приклади.

Варіант № 4.

1. Комунікативна компетентність особистості.

2. Колір та комунікація.

3. Побудова позитивного іміджу управлінця засобами комунікації.

4. Комунікативні конфлікти, способи комунікативної поведінки та комунікативні ролі.

5. Побудова виступу за методом „5 речень”.

Варіант № 5.

1. Переговорні стилі в управлінні.

2. Інформаційна культура як особливий аспект культури людини і суспільства.

3. Прийоми аргументації, докази та спростування.

4. Місце PR в комунікації.

5. Стилістичні засоби підсилення емоційно-психологічного впливу.

Варіант № 6.

1. Шляхи підвищення комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.

2. Комунікативний кодекс та комунікативний етикет.

3. Правила успішної комунікації.

4. Політична реклама як система політичних комунікацій.

5. Як схилити співрозмовника до своєї точки зору? Наведіть приклади, подайте практичні рекомендації.

4.4. Забезпечення освітнього процесу

Використання проектору; методичних матеріалів та посібників в електронній формі; використання платформи Moodle.

Використання можливостей Google meet під час проведення відеоконференцій (лекцій, семінарських занять, заліків) зі студентами в умовах карантину.

Методичне забезпечення навчальної дисципліни включає також:

- навчальні та робочі навчальні плани;
- робоча програма навчальної дисципліни;
- опорні конспекти лекцій;
- завдання для творчої роботи (промови);
- завдання для проведення контрольної роботи;
- завдання для підсумкового контролю (залікові питання);
- підручники і навчальні посібники.

5. Підсумковий контроль

Контроль планується здійснювати шляхом оцінювання усних відповідей на семінарських заняттях, перевірки письмових робіт (самостійні і контрольні роботи), захист творчої роботи та проведення атестації й заліку за результатами вивчення курсу.

Питання до заліку з курсу «Основи ділової комунікації в управлінні»

1. Комунікація як акт спілкування. Помилки комунікації та їх подолання.
2. Комунікаційний процес. Види та форми комунікації.
3. Сутність, види та функції ділової комунікації. Форми ділової комунікації.
4. Соціальні інститути комунікації.
5. Головні принципи організації ефективної комунікації.
6. Сегментування цільової аудиторії. Психологічні аспекти роботи з цільовою аудиторією.
7. Інформація та її різновиди.
8. Шляхи запобігання негативній соціальній перцепції в процесі спілкування.
9. Шляхи забезпечення позитивного враження в процесі комунікації.
10. Розкрийте значення невербальної комунікації (жестів, міміки, інтонації тощо). Наведіть приклади.
11. Побудова виступу за методом «5 речень».
12. Основні правила ділової комунікації.
13. Невербальна комунікація.
14. Фонаційні та графічні засоби невербальної комунікації
15. Поняття території спілкування. Психологічна дистанція як фактор організаційного клімату.
16. Як схилити співрозмовника до своєї точки зору? Наведіть приклади, подайте практичні рекомендації.
17. Діалог, монолог, полілог.
18. Прийоми аргументації, докази та спростування.
19. Шляхи підвищення комунікативної компетентності державних службовців та посадових осіб.
20. Комунікативний кодекс та комунікативний етикет.
21. Правила успішної комунікації.
22. Колір та комунікація.
23. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних

службовців.

24. Етапи підготовки і проведення переговорів.
25. Комунікативні процеси в державному управлінні: вплив на стереотипи і установки.
26. Моделі та стилі переговорів.
27. Ефективні тактики переговорного процесу.
28. Провідні чинники переговорного процесу.
29. Комунікації в конфліктних ситуаціях
30. Ділова етика та етикет.
31. Привітання, представлення, знайомства.
32. Етикет телефонних розмов.
33. Культура ділового листування.
34. Прийом і спілкування з відвідувачами.
35. Етика електронного листування.
36. Поняття громадськості. Типологія груп громадськості.
37. Цільові та пріоритетні групи громадськості.
38. Зв'язки зі ЗМІ в публічному управлінні.

Варіант залікового білету
(10 балів x 3 питання = 30 балів)
ЗАЛІКОВИЙ БІЛЕТ № _____

1. Моделі та стилі переговорів.
2. Сегментування цільової аудиторії. Психологічні аспекти роботи з цільовою аудиторією.
3. Поняття громадськості. Типологія груп громадськості.

6. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Спеціальність 281«Публічне управління та адміністрування»

Оцінювання для денної форми:

Форма контролю	Максимальна оцінка одиниці контролю	Кількість заходів	Сума балів
Опитування на сем. заняттях	2	15	30
Виконання ситуативних завдань	5	4	20
Опитування на сем. заняттях	10	1	10
Виконання творчо-пошукової роботи	10	1	10
Загальна кількість балів			70
Залік			30
Всього			100

Оцінювання для заочної форми:

Форма контролю	Максимальна оцінка одиниці контролю	Кількість заходів	Сума балів
4 триместр			
Опитування на сем. заняттях	20	4	80
Виконання ситуативних завдань	10	2	20
Всього			100
5 триместр			
Опитування на сем. заняттях	15	2	30
Виконання ситуативних завдань	5	2	10
Виконання творчої роботи (промова)	10	1	10
Виконання підсумкової контрольної роботи	20	1	20
Загальна кількість балів			70
Залік			30
Всього			100

Пояснення до умов визначення рейтингу

Опитування на семінарах включає в себе: опитування з будь-якого питання, що винесене на семінарське заняття (за вибором викладача), відповідь на питання інших студентів, запитання студентів до інших студентів, відповідей інших студентів, відповідь на питання для повторення (з тем, що було вивчено раніше), вирішення ситуаційних завдань з необхідною аргументацією та посиланням на законодавство. Максимальна кількість балів може бути виставлена студентам, підготовленим до відповідей на усі питання теми. Оцінюючи відповідь, викладач керується такими критеріями, як: правильність відповідей на питання, повнота і конкретність відповіді, ступінь використання наукових і нормативних джерел, уміння пов'язати теорію з практикою, логіка і аргументованість викладу думок, культура мови.

Доповнення здійснюється студентом по темі семінару після основної відповіді по питанню винесеному на семінарське заняття. Метою доповнення є більш повне розкриття питання, винесеного на семінарське заняття, або висвітлення різноманітних наукових, практичних аспектів даного питання

Вирішення практичних ситуативних завдань здійснюється у вигляді розв'язання завдань з теми семінару, які надані викладачем студентам на попередньому семінарі. Студент самостійно, опрацьовуючи вдома матеріал до семінару, вирішує завдання з належним аргументуванням та доказовістю. На семінарі студент усно доповідає своє бачення вирішення завдання. Якщо відповідь студента є неповною, тоді долучаються інші студенти з відповідним оцінюванням їх відповідей або участю в обговоренні.

Творча робота – промова. Виступ з промовою (10-15 хвилин). Мета: створення моделі мовної поведінки в різному середовищі професійного спілкування на суспільно-політичну, професійну тематику. Тему промови студенти обирають самостійно. Головні умови – новизна, актуальність та проблематика. Студент повинен відповідати на запитання.

Денна форма

№ з/п	Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максималь на кількість балів
3 семестр			
1. Бали поточної успішності за участь у семінарських, практичних, заняттях (15 занять x 2 бали = 30 балів)			
Критерії оцінювання		2 бали	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання 		2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання 		0 -1	
2. Самостійна робота студентів (СРС) (ситуативні завдання)			
Критерії оцінювання		5 балів	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі 		5	

▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	4
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	3
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	2
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -1
3. Творча робота (промова)	
Критерії оцінювання	10 балів
▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі	10
▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	8-9
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	6-7
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	4-5
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -3
4. Підсумкова контрольна робота	
Критерії оцінювання	10 балів
▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі	10
▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	8-9
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	6-7
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	4-5
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -3
5. Залік з дисципліни	
Критерії оцінювання	30 балів
Залік з дисципліни містить питання згідно навчальної програми. Студент відповідає на три питання різного ступеня складності.	

Заочна форма

№ з/п	Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максималь на кількість балів
4 триместр			
1. Бали поточної успішності за участь у семінарських, практичних, заняттях (4 заняття x 20 балів = 80 балів)			
Критерії оцінювання		20 балів	
▪ студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.		20	
▪ студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в		16-19	

<p>основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. 	11-15
<ul style="list-style-type: none"> студент 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 суттєві неточності. 	6-10
<ul style="list-style-type: none"> студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. 	0 -5
2. Самостійна робота студентів (СРС) (ситуативні завдання)	
Критерії оцінювання	10 балів
<ul style="list-style-type: none"> робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі 	10
<ul style="list-style-type: none"> робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій 	8-9
<ul style="list-style-type: none"> робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена 	6-7
<ul style="list-style-type: none"> робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій 	4-5
<ul style="list-style-type: none"> робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій 	0 -3
5 триместр	
1. Бали поточної успішності за участь у семінарських, практичних, заняттях (2 заняття x 15 балів = 30 балів)	
Критерії оцінювання	15 балів
<ul style="list-style-type: none"> студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. 	15
<ul style="list-style-type: none"> студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. 	10-14
<ul style="list-style-type: none"> студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. 	5-9

▪ студент 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 суттєві неточності.	2-4
▪ студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.	0-1
2. Самостійна робота студентів (СРС) (ситуативні завдання)	
Критерії оцінювання	5 балів
▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі	5
▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	4
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	3
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	2
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -1
3. Творча робота (промова)	
Критерії оцінювання	10 балів
▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі	10
▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	8-9
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	6-7
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	4-5
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -3
4. Підсумкова контрольна робота	
Критерії оцінювання	20 балів
▪ робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі	20
▪ робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій	16-19
▪ робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена	11-15
▪ робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій	6-10
▪ робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій	0 -5
5. Залік з дисципліни	
Критерії оцінювання	30 балів
Залік з дисципліни містить питання згідно навчальної програми. Студент відповідає на три питання різного ступеня складності.	

7. Рекомендовані джерела інформації

1. Адміністративний менеджмент та управління в Україні в умовах євроінтеграції: підручник./ Кол.авт.; за заг. ред. В.М. Ємельянова. - Миколаїв: Вид-во Ємельянова Т.В., 2021. - 281 с.
2. Андріяш, В.І., Бондар, Г. Л., (2018). Роль громадянського суспільства у досягненні сталого розвитку та боротьбі з корупцією в Україні. Публічне управління та регіональний розвиток, (1), С. 32-50.
3. Барбара Н. В. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій. – Суми: Сумський державний університет, 2013. – 83 с.
4. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз : Моногр. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.
5. Бондар Г. Л. Комунікативна політика в діяльності державного службовця: [навчальний посібник] / Г. Л. Бондар. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2015. – 300 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.chmnu.edu.ua/handle/123456789/224?locale=ru>
6. Бондар Г. Л. Переговори між державою та громадянським суспільством за умов конфлікту як засіб подолання кризових явищ в державному управлінні // Наукові праці : Науково-методичний журнал. – Вип. – 255 . – Т. 267. Державне управління. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2016. – с. 19-25. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/naukpraci/govermgmt/2016/267-255-3.pdf>
7. Бондар Г. Л. Публічна комунікація та PR в публічному управлінні: Науково-практична конференція за міжнародною участю «Публічне управління та публічна служба в Україні: стан проблем та перспективи розвитку / Національна академія державного управління при Президентові України. – К.: Ліра, 7-8 вересня 2018 р. – С. 78-80 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/manage/pages/dop/8/files/1c214299-c1a5-4f92-8855-73f9ed2643ee.pdf>.
8. Бондар Г.Л. Соціально-психологічні фактори та умови розвитку комунікативної компетентності фахівця у галузі державного управління // Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Державне управління. К. – Т. 29 (68).- № 3, 2018. – с. 28-33 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/3_2018.pdf#page=34
9. Бондар Г. Л. Основи ділової комунікації в управлінні: Навчально-методичні матеріали. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – 29 с.
10. Бондар Г. Л. Публічна комунікація: Навчально-методичні матеріали. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – 29 с.
11. Грабінський П. М., Павлюк В. Д., Кравець І. М. Етика ділового спілкування. Курс лекцій. – Хмельницький: ХНУ, 2006. – 207 с.
12. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування. Навчальний посібник. - К. : Центр учбової літератури, 2011. - 224 с.
13. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування. Курс лекцій/ Чмут Т. К., Чайка Г. Л., Лукашевич М. П., Осечинська І. Б. - 2-ге вид.— К.: МАУП, 2003. - 208 с.