



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Одеський державний екологічний університет

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні групи забезпечення спеціальності 281 „Публічне управління та адміністрування” від «1» 02 2021 р. протокол № 4  
Голова групи Смирнова К.В. (Смирнова К.В.)

УЗГОДЖЕНО

Декан факультету комп'ютерних наук, управління та адміністрування  
Кузніченко С.Д. (Кузніченко С.Д.)

СИЛЛАБУС

навчальної дисципліни  
**КОМУНІКАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ**  
(назва навчальної дисципліни)

**281 Публічне управління та адміністрування**  
(шифр та назва спеціальності)

**Публічне управління та адміністрування**  
(назва освітньої програми)

**бакалавр**  
(рівень вищої освіти)

**денна**  
(форма навчання)

**4**  
(рік навчання)

**7**  
(семестр навчання)

**2 / 60**  
(кількість кредитів ЄКТС/годин)

**залік**  
(форма контролю)

**Публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності**  
(кафедра)

Одеса, 2021 р.

Автори: Козловцева В.А., старший викладач кафедри публічного управління та менеджменту природоохоронної діяльності  
(прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

менеджменту природоохоронної діяльності

(прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Поточна редакція розглянута на засіданні кафедри інформаційних технологій від «25» 01.2021року, протокол № 8.

Викладачі: лекції: Козловцева В.А., ст. викл. кафедри ПУ та МПД

(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Практичні заняття: Козловцева В.А., ст. викл. кафедри ПУ та МПД

(вид навчального заняття: прізвище, ініціали, посада, науковий ступінь, вчена звання)

Перелік попередніх редакцій

Прізвища та ініціали авторів	Дата, № протоколу	Дата набуття чинності

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета	Формування у студентів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з об'єктами публічного адміністрування шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості публічних послуг, що надаються громадянам, та подальшого розвитку публічної служби в Україні.
Компетентність	ФВ01. Здатність до ефективної та безконфліктної комунікації
Результат навчання	Р17. Уміти надавати консультації щодо формування злагодженого, націленого на результат трудового колективу, організувати командну роботу і взаємодію
Базові знання	<ul style="list-style-type: none"> <li>— формування у студентів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо використання в процесі публічного управління ефективних каналів комунікацій з метою налагодження співробітництва та ефективної взаємодії органів державної влади із суб'єктами громадянського суспільства;</li> <li>— формування навичок самостійної роботи з відповідною літературою, науковими джерелами, інформаційними ресурсами Інтернету з питань комунікативної діяльності у сфері публічного адміністрування; вироблення вміння обирати найбільш ефективні методи, інструментарій, технології комунікативної діяльності та застосовувати їх у своїй професійній діяльності.</li> </ul>
Базові вміння	<ul style="list-style-type: none"> <li>— уміння критично оцінювати і прогнозувати соціальні, економічні, політичні, екологічні, культурні та інші події та явища;</li> <li>— здатність творчо мислити, вміння доводити та відстоювати власну думку;</li> <li>— здатність до аналізу і синтезу соціально-значущих проблем та процесів;</li> <li>— уміння оперувати економічними категоріями та поняттями;</li> <li>— уміння на основі інформаційного забезпечення та комп'ютерних технологій;</li> <li>— уміння розробляти достатню кількість альтернативних варіантів рішень;</li> <li>— здатність використовувати оргтехніку, універсальне та прикладне програмне забезпечення відповідно до виду діяльності, документально оформляти управлінське рішення;</li> <li>— уміння проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечувати правомочність рішень.</li> <li>— уміння усного і письмового спілкування державною мовою;</li> <li>— уміння використовувати невербальні засоби комунікації;</li> <li>— здатність дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки та моралі в міжособистісних відносинах;</li> <li>— уміння донести до фахівців і нефахівців інформацію, ідеї, проблеми, рішення та власний позитивний досвід роботи у сфері професійної діяльності;</li> <li>— усвідомлення та дотримання загальнолюдських етичних цінностей, у т.ч. в професійній діяльності.</li> </ul>
Базові навички	Засвоєння основ методологічних досліджень в галузі публічного адміністрування, теоретичних засад демократичного врядування; оволодіння сучасними підходами до визначення результативності та ефективності публічного адміністрування, теоріями моделей в публічному адмініструванні та навичками ідентифікувати їх в практичній діяльності; засвоєння знань про культуру та етику в публічному адмініструванні для вирішення конфліктів при розробці та вживанні антистресових заходів; оволодіння сучасними механізмами управління суспільним розвитком при обґрунтуванні тенденцій розвитку суспільно-політичних процесів; засвоєння пріоритетів інноваційного розвитку країни розробка напрямів удосконалення процесів у сфері публічного адміністрування.
Пов'язані силлабуси	немає

Попередня дисципліна	Контроль та ревізія.	
Наступна дисципліна	Прогнозування і планування соціально-економічного розвитку.	
Кількість годин	лекції:	15
	практичні	15
	семінарські заняття:	
	самостійна робота студентів:	30

## 2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Лекційні модулі

Код	Назва змістовного модуля	Назви тем	Кількість годин	
			аудиторні	СРС
ЗМ-Л1	<b>ВСТУП ДО КОМУНІКАЦІЙ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ</b>	1. Теоретичні засади комунікацій	2	1
		2. Взаємозв'язок комунікації та демократичного управління	2	1
		3. Психологічні основи ділової комунікації	2	1
		4. Психологічні особливості об'єктів управлінського впливу. Характеристика екстравертів та інтровертів.	2	1
	<b>СТРАТЕГІЇ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ПУБЛІЧНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ</b>	5. Зв'язки з громадськістю в публічній адміністрації	2	1
		6. Технології управління комунікаціями в публічній адміністрації. Основні канали комунікації	2	1
		7. Створення іміджу організації та керівника	2	1
		8. Державна інформаційна політика України та її роль в управлінні комунікаціями в публічному адмініструванні	1	1
		Тестова контрольна робота (ТКР1)		2
		<b>Разом:</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

Консультації:

Козловцева Валентина Анатоліївна, середа, 14<sup>30</sup>-16<sup>00</sup>, ауд. 316 НЛК № 2.

### 2.2. Практичний модуль

Код	Назви тем	Кількість годин	
		аудиторні	СРС
ЗМ-П1	Практична робота № 1. Психологія групи: сутність та складові. Вплив психології групи на поведінку людей в групі.	2	1,5
	Практична робота № 2. Основні соціально-психологічні характеристики колективу: інформованість, дисципліна, активність, організованість, згуртованість, сумісність. Формування морально-психологічного клімату в колективі.	2	1,5
	Практична робота № 3. Керівник як основний суб'єкт управлінського впливу на колектив. Роль керівника у формуванні команди.	2	1,5
	Практична робота № 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	2	1,5
	Практична робота № 5. Сутність та роль ділового спілкування у сфері публічного адміністрування.	2	1,5
	Практична робота № 6. Види та форми ділового управлінського спілкування	2	1,5
	Практична робота № 7. Презентації учасників ділової комунікації.	2	1,5
	Практична робота № 8. Комунікаційний інструментарій прес-служби органу публічного адміністрування.	1	1,5
	Модульна контрольна робота (МКР1)		3
	<b>Залік</b>		5
	<b>Разом:</b>	<b>15</b>	<b>20</b>

Консультації:

Козловцева Валентина Анатоліївна, середа, 14<sup>30</sup>-16<sup>00</sup>, ауд. 316 НЛК № 2.

### 2.3. Самостійна робота студента та контрольні заходи

Код модуля	Завдання на СРС та контрольні заходи	Кількість годин	Строк проведення
ЗМ-Л1	Підготовка до лекційних занять	8	1-15 тижні
	Тестова контрольна робота № 1(ТКР1) (обов'язкова)	2	15 тиждень
ЗМ-П1	Підготовка до практичних занять (УО)	12	1-15 тижні
	Модульна контрольна робота № 1 (обов'язкова)	3	15 тижнів
<b>Залік:</b>		5	
<b>Разом:</b>		30	

Методика проведення та оцінювання контрольних заходів.

Загальна сума балів, яку одержують студенти за всіма змістовними модулями дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні», становить 100 балів (теоретична частина – 40 балів, практична частина – 60 балів), вона формує інтегральну оцінку поточного контролю студентів з цієї навчальної дисципліни та є підставою до допуску до іспиту.

#### 1. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-Л1

До заходів поточного модульного контролю виконання самостійної роботи студентів з теоретичної частини дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні» належить написання модульних тестових контрольних робіт (ТКР1).

Тестові контрольні роботи (ТКР1) з теоретичного модулю складаються з 10 тестових завдань та вважаються зарахованими, якщо надано як мінімум 5 правильних відповідей. Максимальна сума балів, яку можна одержати за теоретичною частиною протягом навчального семестру становить 40 балів (табл.1).

Таблиця 1 - Максимальна кількість балів по лекційним модулям

ЗМ	Максимальна кількість балів за ТКР
ЗМ-Л1	40
<b>Всього:</b>	40

#### 2. Методика проведення та оцінювання контрольного заходу для ЗМ-П1.

До заходів поточного модульного контролю виконання самостійної роботи студентів з практичної частини дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні» належить усне опитування (УО) під час практичних занять та модульна контрольна робота (МКР1) та курсова робота (КР).

Методика проведення та оцінювання контрольних заходів ЗМ-П1 полягає в оцінюванні активності студента на практичних заняттях, правильності виконання завдань і повноті відповідей на запитання. На виконання модульних контрольних робіт (МКР1) відводиться 50 балів, на оцінку УО практичних модулів відводиться 10.

Максимальна кількість балів, яку може одержати студент при виконанні програми модулю практичних занять протягом навчального семестру становить 60 балів (табл. 2).

Таблиця 2 - Максимальна кількість балів по практичним модулям

ЗМ	Максимальна кількість балів	
	МКР1	УО
ЗМ-П1	50	10
<b>Всього:</b>	60	

3. Поточний контроль роботи студента у вигляді отриманих балів заноситься в інтегральну відомість з навчальної дисципліни і сума балів, яку отримав студент за всіма змістовними модулями формують кількісну оцінку.

4. Студент вважається допущеним до заліку, якщо він виконав усі практичні роботи, передбачені силлабусом дисципліни, і набрав суму балів за практичну частину дисципліни не менше 30 балів.

5. Залікова робота складається з 20 тестових завдань закритого типу за всіма темами дисципліни. Максимальна кількість балів за виконання залікової роботи дорівнює 100 балів, кожне завдання в роботі оцінюється в 5 балів. Загальна оцінка підраховується за вірними відповідями.

З теоретичної та практичної частини курсу студент повинен виконати усі змістовні модулі семестру та набрати не менше ніж 50% від максимально можливої суми балів (тобто не менше 20 балів) за теоретичну частину семестру - не менше 30 балів за практичну частину семестру. В цьому випадку вважається, що студент допущений до здачі заліку. В іншому випадку студент вважається таким, що не виконав навчального плану, і тому не допускається до здачі заліку.

Для студентів, які виконали навчальний план, формується інтегральна сума балів – сума балів, одержаних з теоретичної та практичної частин курсу. Всі студенти виконують залікову контрольну роботу; інтегральна сума балів розраховується за формулою:

$$B = 0,75 * OZE + 0,25 * ZKP,$$

Студент, який допущений до заліку, та який набрав інтегральну суму не менше 60% за умови:  $ZKP \geq 50\%$ ,  $OZE \geq 60\%$ . від максимально можливої суми балів, отримує залік.

### 3. РЕКОМЕНДАЦІ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Рекомендується наступний порядок вивчення дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні»:

– зміст кожної теми курсу вивчається за допомогою навчальної та методичної літератури, що наведена в списку;

– після засвоєння змісту кожної теми курсу потрібно відповісти на «запитання самоперевірки», що наведені у даних методичних вказівках і відповідній літературі;

– якщо виникли питання при вивченні теоретичного матеріалу або при виконанні контрольних робіт, то потрібно звернутись до викладача, який читав лекції.

#### 3.1. Модуль ЗМ-Л1 за темою «Теоретико-історичні засади публічного врядування»

##### 3.1.1 Повчання

Розділи модуля ЗМ-Л1 формують у студентів уявлення про предмет досліджень операційного менеджменту як різновид функціонального менеджменту

##### 3.1.2 Питання для самоперевірки



Запитання, що входять до тестів до модуля ЗМ-Л1 і являють собою необхідний мінімум знань, який потрібний для засвоєння дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні», наведені нижче:

- 1) **В чому полягає суть комунікації як явища. [14, с. 12-15]**
- 2) Що являє собою комунікативний простір публічного управління.
- 3) Якою є структура комунікативного підрозділу. [14, с. 53-56]
- 4) **Які існують види комунікацій. [14, с. 33]**
- 5) З яких базових елементів складається комунікативний процес. [14, с. 24-33]
- 6) Хто та яких принципах здійснює забезпечення комунікативної діяльності в системі публічного управління. [14, с. 12]
- 7) **Поняття комунікації в ПУА [14, с. 13-14]**
- 8) Які підсистеми нижчого рівня утворюють комунікативну підсистему публічного управління.
- 9) Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).
- 10) Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).
- 11) **Поняття цільової системи[14, с. 8]**
- 12) **Що включає в себе цільова система[14, с. 8]**
- 13) **Поняття спілкування з точки зору менеджменту [14, с. 8]**
- 14) **Основні аспекти дослідження спілкування[14, с. 9]**
- 15) **Які процеси включає в себе спілкування[14, с. 9-10]**
- 16) **Основні форми спілкування[14, с. 10]**
- 17) Що є предметом спілкування [14, с. 11]
- 18) Знання та вміння спеціаліста в галузі спілкування[14, с. 11-12]
- 19) Основні складові процеси комунікації[14, с. 13]
- 20) **Поняття комунікаційного процесу [14, с. 24]**
- 21) Що може бути офіційними каналами [14, с. 28-29]
- 22) З якою метою застосовуються горизонтальні канали[14, с. 30]
- 23) Основні риси дискусії як виду комунікації[14, с. 40]
- 24) Які принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні встановлюють положеннями Конституції України? [3, с. 13]
- 25) **Поняття звернення громадян[4, с. 35]**
- 26) Які закони України регулюють діяльність засобів масової інформації? [4, с. 13]
- 27) Які принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні встановлюють положеннями Конституції України? [4, с. 25]
- 28) Які закони України визначаються організаційно правовими умовами комунікативної діяльності в публічному управлінні. [4, с. 36]
- 29) **Що таке петиція,та звернення громадян[5, с. 28]**
- 30) Які аспекти комунікативної діяльності у публічній сфері, унормовуються Цивільним та Кримінальним Кодексами України[5, с. 39]
- 31) Що саме регулює цивільний кодекс України[5, с. 41]
- 32) **Основні типи та різновиди іміджу [14, с. 105]**
- 33) Опис зовнішнього іміджу організації [14, с. 105]
- 34) **Основні підходи до класифікації іміджу [14, с. 105-106]**
- 35) Основні типи іміджу [14, с. 106]
- 36) Основні комунікативні функції іміджу [14, с. 111-112]
- 37) Який інструментарій, використовується при формуванні іміджу[14, с. 114-115]
- 38) **Основні етапи створення іміджу [14, с. 115-117]**
- 39) **Основні складові іміджу керівника [14, с. 119-121]**

- 40) Основні цілі PR [14, с. 140-141]
- 41) Додаткові цілі PR [14, с. 141-142]
- 42) З яких етапів складається комерційний переговорний процес [14, с. 159]
- 43) Суть методу позиційного торгу [14, с. 161]
- 44) Мета позиційного торгу [14, с. 161-162]

**Примітка:**

Жирним шрифтом виділено питання для самоперевірки базових результатів навчання.

### **3.1. Модуль ЗМ-П1 «Практичний модуль»**

При вивченні практичного модуля ЗМ-П1 студенти набувають уміння працювати в області операційного менеджменту для використання в практичній діяльності.

Основна мета є ознайомлення студентів з засвоєння принципів та методів раціонального організування, планування і контролювання за функціонуванням операційних систем різних видів.

Контролюючим заходом, передбаченим для цього змістовного модуля є усне опитування та виконання практичної роботи.

#### **3.1.1. Питання для самоперевірки**

##### **Варіант №1**

1. Дайте визначення мети та завдань публічного адміністрування як навчальної дисципліни. [1, с.4]
2. Поняття врядування, його етимологія та поширення. [3, с.178]
3. Назвіть принципи та функції публічного врядування. [3, с.178]

##### **Варіант №2**

1. Будро Вільсон та його вклад у розвиток публічного адміністрування. [3, с.14]
2. Визначте різницю між політичними та адміністративними процесами у публічному врядуванні. [19, с.14]
3. Охарактеризуйте публічне адміністрування як атрибут державно владного механізму. [3, с.197]

##### **Варіант №3**

1. Які особливості та перспективи розвитку публічного адміністрування в Україні та світі. [3, с.12]
2. У чому полягає модернізація державного управління в умовах реформування [1, с.76]
3. У чому полягають особливості виникнення та становлення демократії у світі? [4, с.11]

##### **Варіант №4**

1. Поясніть необхідність демократії як системи організації влади у державі. [4, с.78]
2. Що включається в поняття «тоталітарний режим»? Уроки історії. [4, с.44]
3. Які особливі риси бюрократизму в публічному адмініструванні? [4, с.317]

##### **Варіант №5**

1. Якість державного управління: критерії та шляхи підвищення. [4, с.166]
2. Ефективність врядування як індикатор якості державного управління. [4, с.77,215]
3. Назвіть показники ефективності публічного адміністрування в Україні. [1, с.89; 4, с.323]

##### **Варіант №6**

1. Методологія дослідження публічних процесів. [1, с.34]
2. Наведіть приклади застосування методів дослідження публічних процесів. [1, с.64]
3. Наведіть приклади механізмів вибору методів дослідження залежно від характеристик об'єкта дослідження. [1, с.66]

##### **Варіант №7**

1. Визначення такт потокової лінії [4, с.13]
2. Визначення тип виробництва [4, с.15]

3. Визначення товарна продукція [4, с.15]

#### **Варіант №8**

1. Терміну виконання завдання (певного виду робіт) скорочують [4, с.17]

2. У виробничій сфері побудова управлінської структури операційної системи визначається [4, с.19]

3. У якій послідовності розробляється операційна стратегія [5, с.13]

#### **Варіант №9**

1. Що відбивають фінансові чинники обмеження розміщення операційної системи [5, с.21]

2. Визначення функціональної характеристика операційного менеджменту[5, с.21]

3. Що дозволяє підвищити продуктивність процесу проектування операційної системи та дає можливість маніпулювати проектом за сучасних умов[5, с.26]

#### **Варіант №10**

1. Яке визначення відповідає поняттю якості[2, с.16]

2. Яке з визначень найбільш об'єктивно відображає зміст диспетчеризації[5, с.28]

3. Яке з наведених визначень найкраще відображає сутність поняття "Комунікації в публічному адмініструванні"[2, с.26]

### **4 ПИТАННЯ ДО ЗАХОДІВ ПОТОЧНОГО, ПІДСУМКОВОГО ТА СЕМЕСТРОВОГО КОНТРОЛЮ**

4.1. Тестові завдання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-Л1.

1. В чому полягає суть комунікації як явища. [14, с. 12-15]

2. Що являє собою комунікативний простір публічного управління.

3. Якою є структура комунікативного підрозділу. [14, с. 53-56]

4. Які існують види комунікацій. [14, с. 33]

5. З яких базових елементів складається комунікативний процес. [14, с. 24-33]

6. Хто та яких принципах здійснює забезпечення комунікативної діяльності в системі публічного управління. [14, с. 12]

7. Поняття комунікації в ПУА [14, с. 13-14]

8. Які підсистеми нижчого рівня утворюють комунікативну підсистему публічного управління.

9. Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).

10. Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).

11. Поняття цільової системи[14, с. 8]

12. Що включає в себе цільова система[14, с. 8]

13. Поняття спілкування з точки зору менеджменту [14, с. 8]

14. Основні аспекти дослідження спілкування[14, с. 9]

15. Які процеси включає в себе спілкування[14, с. 9-10]

16. Основні форми спілкування[14, с. 10]

17. Що є предметом спілкування [14, с. 11]

18. Знання та вміння спеціаліста в галузі спілкування[14, с. 11-12]

19. Основні складові процеси комунікації[14, с. 13]

20. Поняття комунікаційного процесу [14, с. 24]

21. Що може бути офіційними каналами [14, с. 28-29]

22. З якою метою застосовуються горизонтальні канали[14, с. 30]

23. Основні риси дискусії як виду комунікації[14, с. 40]

24. Які принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні встановлюють положеннями Конституції України?

25. Поняття звернення громадян

26. Які закони України регулюють діяльність засобів масової інформації?

27. Які принципи комунікативної діяльності в публічному управлінні встановлюють положеннями Конституції України?
28. Які закони України визначаються організаційно правовими умовами комунікативної діяльності в публічному управлінні.
29. Що таке петиція, та звернення громадян
30. Які аспекти комунікативної діяльності у публічній сфері, унормовуються Цивільним та Кримінальним Кодексами України
31. Що саме регулює цивільний кодекс України
32. Основні типи та різновиди іміджу [14, с. 105]
33. Опис зовнішнього іміджу організації [14, с. 105]
34. Основні підходи до класифікації іміджу [14, с. 105-106]
35. Основні типи іміджу [14, с. 106]
36. Основні комунікативні функції іміджу [14, с. 111-112]
37. Який інструментарій, використовується при формуванні іміджу [14, с. 114-115]
38. Основні етапи створення іміджу [14, с. 115-117]
39. Основні складові іміджу керівника [14, с. 119-121]
40. Основні цілі PR [14, с. 140-141]
41. Додаткові цілі PR [14, с. 141-142]
42. З яких етапів складається комерційний переговорний процес [14, с. 159]
43. Суть методу позиційного торгу [14, с. 161]
44. Мета позиційного торгу [14, с. 161-162]

#### 4.3 Тестові завдання до модульної контрольної роботи модуля ЗМ-П1.

- 1) Ключові навички міжособистісного спілкування успішних керівників
- 2) Ви готуетесь до звичайної ділової зустрічі. Це виводить вас із звичного спокійного стану?
- 3) Ви не відкладаєте візит до лікаря аж доти, поки біль стане нестерпним?
- 4) Викликає у вас збентеження та невдоволення необхідність виступу з повідомленням, доповіддю, інформацією на будь-якій нараді?
- 5) Вам пропонують поїхати у відрядження в місто, в якому ви ніколи ще не були. Ви докладете максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
- 6) Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими людьми?
- 7) Чи дратуєтеся ви, коли незнайома людина на вулиці звертається до вас із проханням?
- 1) Іміджеві характеристики (біологічні, комунікативні, соціальні, міфологічні, професійні, контекстні).
- 2) Іміджева легенда.
- 3) Етапи зміни іміджу та вимоги соціокультурного, політичного контексту.
- 4) Роль стереотипів у формуванні іміджу.
- 5) Скласти план підготовки до переговорів по вирішенню проблем «Постачання обладнання» та «Підготовка до відрядження на підприємство в інше місто з метою отримання матеріалів про досвід впровадження нової системи оплати праці».
- 6) Розробити план телефонної бесіди з комерційною пропозицією будь – чого та захистити зміст його пунктів.
- 7) Проаналізуйте особливості різних видів прийому без розміщення.
- 8) Назвіть основні складові організації ділових прийомів.

#### 4.4 Тестові завдання до заліку.

1. Основні типи та різновиди іміджу [14, с. 105]
2. Опис зовнішнього іміджу організації [14, с. 105]
3. Основні підходи до класифікації іміджу [14, с. 105-106]
4. Основні типи іміджу [14, с. 106]
5. Основні комунікативні функції іміджу [14, с. 111-112]
6. Який інструментарій, використовується при формуванні іміджу [14, с. 114-115]
7. Основні етапи створення іміджу [14, с. 115-117]
8. Основні складові іміджу керівника [14, с. 119-121]
9. Основні цілі PR [14, с. 140-141]
10. Додаткові цілі PR [14, с. 141-142]
11. З яких етапів складається комерційний переговорний процес [14, с. 159]
12. Суть методу позиційного торгу [14, с. 161]
13. Мета позиційного торгу [14, с. 161-162]
14. Поняття цільової системи [14, с. 8]
15. Що включає в себе цільова система [14, с. 8]
16. Поняття спілкування з точки зору менеджменту [14, с. 8]
17. Основні аспекти дослідження спілкування [14, с. 9]
18. Які процеси включає в себе спілкування [14, с. 9-10]
19. Основні форми спілкування [14, с. 10]
20. Що є предметом спілкування [14, с. 11]
21. Знання та вміння спеціаліста в галузі спілкування [14, с. 11-12]
22. Основні складові процеси комунікації [14, с. 13]
23. Поняття комунікаційного процесу [14, с. 24]
24. Що може бути офіційними каналами [14, с. 28-29]
25. З якою метою застосовуються горизонтальні канали [14, с. 30]
26. Основні риси дискусії як виду комунікації [14, с. 40]
27. В чому полягає суть комунікації як явища. [14, с. 12-15]
28. Що являє собою комунікативний простір публічного управління.
29. Якою є структура комунікативного підрозділу. [14, с. 53-56]
30. Які існують види комунікацій. [14, с. 33]
31. З яких базових елементів складається комунікативний процес. [14, с. 24-33]
32. Хто та яких принципах здійснює забезпечення комунікативної діяльності в системі публічного управління. [14, с. 12]
33. Поняття комунікації в ПУА [14, с. 13-14]
34. Які підсистеми нижчого рівня утворюють комунікативну підсистему публічного управління.
35. Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).
36. Які функції мають виконувати комунікативні підрозділи (фахівці з комунікацій).
37. Поняття цільової системи [14, с. 8]
38. Що включає в себе цільова система [14, с. 8]
39. Поняття спілкування з точки зору менеджменту [14, с. 8]
40. Основні аспекти дослідження спілкування [14, с. 9]
41. Які процеси включає в себе спілкування [14, с. 9-10]
42. Що саме регулює цивільний кодекс України
43. Основні типи та різновиди іміджу [14, с. 105]
44. Опис зовнішнього іміджу організації [14, с. 105]
45. Основні підходи до класифікації іміджу [14, с. 105-106]

## 5. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

### Основна література:

1. Атаманчук Г.В. Государственное управление: Учебное пособие. М.: ОАО "НПО "Экономика", 2000. 302 с.
2. Мельник А.Ф., Оболенський О.Ю., Васіна А.Ю. Державне управління: підручник К.: Знання, 2009. 582 с.
3. Лазор О. Я., Лазор О. Я., Юник І. Г. Основи державного управління та місцевого самоврядування: навч.-метод. посіб. [вид. 5-те, допов. і переробл.], Хмельницький: ТОВ "Поліграфіст 2", 2012. 520 с..
4. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2005 438 с.
5. Шарков Ф. Н. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. 592с.

### Додаткова література:

6. Закон України «Про інформацію», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua), Офіційний портал Верховної Ради України, база «Законодавство України».
7. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
8. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003, Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
9. Закон України «Про електронне урядування», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
10. Закон України «Про телекомунікації», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
11. Закон України «Про національну програму інформатизації», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
12. Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 2015 роки», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
13. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
14. Закон України «Про доступ до публічної інформації», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
15. Закон України «Про захист інформації в автоматизованих системах», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
16. Закон України «Про захист персональних даних», Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
17. Указ Президента України від 25.06.2013 р. №342,2013 «Стратегія державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства», Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/all>
18. Розпорядження КМУ від 15.05. 2013 р. №386 «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», Режим доступу: [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua), Урядовий портал

Перелік методичних вказівок до практичних завдань і СРС

27. Електронна бібліотека ОДЕКУ [www.library-odeku.16mb.com](http://www.library-odeku.16mb.com)
28. Репозитарій ОДЕКУ <http://eprints.library.odeku.edu.ua/>