

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ

**Методичні рекомендації
до самостійної роботи студентів
спеціальності 281 "Публічне управління
та адміністрування"
другого (магістерського) рівня**

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2019**

УДК 351/354(07)

К63

Укладач Н. Г. Гвазава

Затверджено на засіданні кафедри державного управління, публічного адміністрування та регіональної економіки.

Протокол № 2 від 30.08.2018 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Комунікація в публічній адміністрації [Електронний ресурс] :
К63 методичні рекомендації до самостійної роботи студентів спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування" другого (магістерського) рівня / уклад. Н. Г. Гвазава. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. – 56 с.

Подано завдання до самостійної роботи студентів з усіх тем, що розглядають у межах навчальної дисципліни. Запропоновано завдання у вигляді кросвордів. Вирішення цих кросвордів дозволить студентам закріпити здобуті теоретичні знання та набути професійних компетентностей у сфері публічного адміністрування.

Рекомендовано для студентів спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування" другого (магістерського) рівня.

УДК 351/354(07)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2019

Вступ

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконує студент самостійно під методичним керівництвом викладача.

Невід'ємним атрибутом є самостійна робота студента, яку потрібно оцінити. Цим засобом оцінювання є кросворд, який складається з однієї або більше тем дисципліни.

Застосування кросвордів у навчальному процесі є одним із засобів оцінювання студента, його можна застосовувати під час перевірки підготовки студента до практичних занять або ж закріплення лекційного матеріалу.

Розгадування кросвордів тренують і поліпшують пам'ять студентів, сприяють розвитку кмітливості, мислення, дозволяють засвоїти знання, запам'ятати слова в ігровій формі, вчать працювати з підручниками та довідниками, забезпечують самонавчання і, найголовніше, створюють умови для розвитку й самореалізації особистості в процесі навчання.

Кросворд має унікальну властивість дати можливість проявити себе, дозволяє самостійно відшукувати відповіді на поставлені запитання, пізнавати світ на інтуїтивному рівні.

Мета самостійної роботи студента – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 73 % (110 годин) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (150 годин). У ході самостійної роботи студент має перетворитися на активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки.

СРС містить: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел на задану пробле-

матику; аналітичний розгляд наукової публікації; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до семестрового екзамену.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів із вітчизняною та закордонною спеціальною літературою, нормативними актами та статистичними матеріалами. Основні питання самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань із навчальної дисципліни, наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Теми та запитання для самостійного опрацювання

Теми навчальної дисципліни	Питання для самостійного опрацювання студентами
1	2
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні	
<i>Тема 1.</i> Історія становлення комунікації	Сутність та історія становлення комунікацій. Роль комунікації в системі сучасної науки. Види та форми комунікаційної діяльності й спілкування. Особливості формування комунікаційних мереж. Створення умов для успішного функціонування комунікацій
<i>Тема 2.</i> Аналіз комунікації в публічному адмініструванні	Сутність та особливості розвитку соціальних установ. Яке коло проблем вивчає семіотика? Що є предметом вивчення в синтаксисі? Проаналізуйте національні особливості комунікацій. Охарактеризуйте комунікативні бар'єри. Охарактеризуйте основні складові простої одноступінчатої моделі комунікації. Охарактеризуйте альтернативну концепцію комунікацій. Чому споживачі ігнорують більшість рекламних оголошень?
<i>Тема 3.</i> Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Природа міжгрупових конфліктів. Особливості конструктивних та деструктивних конфліктів. Основні відмінності кризових комунікацій. Сутність та зміст конфліктної природи комунікацій. Характеристика типових конфліктних ситуацій. Особливості комунікаційного підходу до вирішення конфлікту. Сутність та особливості агресивного та пасивного підходів. Сутність та особливості пасивно-агресивного та асертивного підходів

1	2
<i>Тема 4.</i> Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Що становить публічне адміністрування? У чому полягає предметна сфера публічного адміністрування? Поясніть, із якими дисциплінами та в межах яких наукових напрямів має розвиватися публічне адміністрування
Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства	
<i>Тема 5.</i> Комунікація як інструмент професійної діяльності	Сучасні підходи до вивчення мовленнєвої діяльності. Як мова збагачується через мовлення? Які напрями має усне мовлення? Переваги та недоліки усного мовлення. Які напрями має письмове мовлення? Які існують види мислення? Які існують відмінності між мисленням та мовленням? В яких формах існує зовнішнє мовлення? Як ви розумієте письмове та усне мовлення?
<i>Тема 6.</i> Public relations у публічному адмініструванні	Види комунікацій. Комунікаційний процес в аспекті public relations. Поняття "public relations": сутність та історія виникнення. Сфера використання public relations. Лобіювання: його сутність і необхідність
<i>Тема 7.</i> Особливості комунікації громади з владою	Цілі та завдання громадських організацій у суспільстві. Форми та методи зв'язків із громадськістю органів державної влади. Методи контролю та впливу громадськості на рішення органів державної влади. Форми і методи організації роботи зі зв'язків із громадськістю. Сутність комунікаційних проблем із громадськістю в публічній адміністрації. Класифікація комунікаційних бар'єрів. Складання програм з удосконалення організаційних комунікацій. Регулювання інформаційних потоків. Способи вдосконалення комунікаційних процесів у публічній адміністрації
<i>Тема 8.</i> Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	Сутність комунікаційного процесу в публічній адміністрації, його основні елементи, етапи, їхня характеристика. Інформація в комунікаційному процесі. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації. Методи дослідження комунікацій. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації
<i>Тема 9.</i> Комунікаційні навички публічного службовця	Властивості ораторської мови. Підготовка до публічного виступу: задум мови, аргументація, дедуктивна демонстрація, індуктивна демонстрація. Особливості мовної комунікації. Сутність поняття "імідж" організації та керівника. Складові іміджу організації та керівника. Методи і прийоми формування іміджу організації та керівника

Змістовий модуль 1

Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

Тема 1. Історія становлення комунікації

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань і формування професійних компетентностей щодо застосування абстрактного мислення, аналіз та синтез.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: елементарні загальні положення комунікації в публічній адміністрації, знання категоріального апарату комунікації в публічній адміністрації, вміння використовувати та застосовувати на практиці знання з ефективної комунікації, ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо категоріального апарату комунікації в публічній адміністрації. Мовні норми: мовна, мовленнєва, комунікативна професійна компетентності, мовне законодавство та мовна політика в Україні.

Завдання 1.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

7. Основні мотиви у спілкуванні дітей дошкільного віку.

8. Перша комунікаційна революція характеризується

12. Особа, що генерує ідеї або збирає інформацію і передає її, мета якої полягає в тому, щоб надати той чи інший вплив на одержувача.

13. Спілкування тісно пов'язане з

14. Особливо помітне зростання дослідницького інтересу до проблем комунікації та інформації став спостерігатися в другій половині ... ст.

15. Незалежно від засобів і каналів комунікації ми передаємо повідомлення для того, щоб попередити інших людей (дорожні знаки або крик); інформувати інших людей (телетекст або прес-реліз); пояснити що-небудь (підручник або план експерименту); розважити (анекдот або художній фільм); описати що-небудь (документальний фільм або усна розповідь); переконати кого-небудь (плакат, що закликає: "Зберігайте гроші в ощадній касі!"). Усе це –

19. Структурована сукупність комунікантів, реципієнтів, значеннєвих повідомлень, комунікаційних каналів і служб, які мають матеріально-технічні ресурси і професійні кадри, – це ... комунікаційна система.

20. Засіб передачі інформації.

22. В ігровій моделі комунікації, основними представниками якої можна назвати Е. Берна і Й. Хейзинга, комунікація є

27. Цьому стилю притаманне вибіркоче негативне ставлення до партнера, людини взагалі.

28. Технічний процес обміну інформацією між двома і більше індивідами (або групами).

29. Науковий напрям, що знаходиться на стику лінгвістики, логіки, філософії та інших наук, що вивчає комунікацію як передачу знаків або обмін знаками.

30. Характерною рисою другої комунікаційної революції є

31. Одна із трьох взаємопов'язаних сторін у структурі спілкування, яка полягає в обміні інформацією між індивідами, що спілкуються.

По вертикалі:

1. Комунікація тісно пов'язана з таким явищем нашої дійсності, як інформація. Багато вельми маститих вчених розглядають інформацію як особливий вид матерії. Передача інформації може здійснюватися в комунікативних формах, де переважають такі комунікативні дії, як односпрямована передача інформації від організатора спілкування (джерела інформації) на одержувача інформації.

2. Соціально-психологічний процес взаємодії двох і більше людей з приводу повідомленого.

3. Такий рівень комунікаційної культури, коли всі культурні смисли передаються в соціальному просторі та часі за допомогою усної комунікації.

4. Функція спілкування полягає в тому, що вона є засобом передання суспільного досвіду. Яка це функція?

5. Нестійка тактика спілкування, яка припускає елементи різних стилів. Це залежить не стільки від мети і змісту спілкування, скільки від стану суб'єкта.

6. Протягом усієї історії людство прагнуло вирішити завдання максимального прискорення проходження інформації від джерела до одержувача. Із технічної точки зору сьогодні цю проблему можна вважати вирішеною: сучасні засоби зв'язку дозволяють практично миттєво передавати інформацію в будь-якому обсязі в будь-яку точку планети і навіть за її межі.

9. Власне інформація, що становить цілісну систему взаємозалежних одиниць закодованих сигналів, які відрізняються новизною або несхожістю на попередній досвід пізнання про ті чи інші явища буття, закодована за допомогою символів, може бути зашифрована і передана за допомогою вербальних і (або) невербальних знаків, символів, що містять ті чи інші смисли.

10. Запозичення зразків поведінки, стилів спілкування, способу життя одних членів суспільства у інших. Що з покоління в покоління передають такі складові людської культури, як: мова, звичаї, традиції, знання, вміння та професійні навички?

11. Із третьою інформаційною революцією пов'язують

16. Текст для перегляду на комп'ютері, який містить зв'язки з іншими документами ("гіперпосилання"), – це

17. Одна із трьох взаємопов'язаних сторін у структурі спілкування, яка полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й діями.

18. Один із рівнів комунікаційної культури.

21. Стиль будується на мовних і немовних засобах, які викликають у співрозмовника позитивне ставлення до змісту повідомлення. Він ґрунтується на гуманному ставленні до людини, супроводжується високою оцінкою партнера, орієнтацією на його сильні сторони.

23. У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості. Результат спілкування – налагодження певних відносин з іншими людьми. Завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Виникає що?

24. Одна із трьох взаємопов'язаних сторін у структурі спілкування, що становить процес сприйняття і пізнання один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

25. Характерні способи встановлення і розвитку контактів.

26. Обмін інформацією між двома людьми або між групами співрозмовників за допомогою різних вербальних і невербальних засобів за різними комунікативними каналами – це комунікативний... .

4. Заповнити кросворд 1 (додаток А).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 2. Аналіз комунікації в публічному адмініструванні

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо визначення особливостей комунікації в публічному адмініструванні.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: загальні положення комунікації в публічному адмініструванні, знання комунікації в публічному адмініструванні,

вміння визначати закономірності спілкування людей, ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо залучення людей до себе, самостійно підготовляти та приймати управлінські рішення.

Завдання 2.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожен білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

7. Засіб невербальних комунікацій.

9. Магнетичні якості лідера, які прагнуть копіювати його послідовники.

10. Ступінь впливу отриманого повідомлення на поведінку людини.

11. Увага та розуміння почуттів інших людей, готовність "влізти в їхню шкіру".

13. Процес обміну інформацією між двома або більше людьми.

15. Бажання відійти від конфліктної ситуації.

18. Одна зі складових контрольного переліку "П'ять "С" комунікацій".

21. Норми поведінки, сукупність загальноприйнятих юридичних і моральних правил, вимог.

23. Порядок дій, що потрібно виконати в специфічній одноразовій ситуації.

24. Деталізований всеаспектний комплексний план, призначений для здійснення місії організації та досягнення її цілей.

25. Прізвище жінки, яка поділила всю інформацію на три групи (стосовно індивіда та групи).

26. Символи, якими користуються в процесі комунікації.

27. Фізіологічний процес, якого стосуються 10 правил К. Девіса.

30. Цілеспрямований вплив на колектив працівників або окремих виробників із метою здійснення поставлених завдань і досягнення певних цілей.

32. Засіб передачі інформації.

34. Автор теорії інформації, що застосовується для визначення швидкості, з якою можна передавати інформацію каналами зв'язку.

35. Прізвище автора комунікаційних ланцюгів, що застосовуються в неформальних комунікаціях.

37. Етнічні особливості та традиції певної нації.

39. Особа, яка одержує інформацію та інтерпретує її.

41. Автор контрольного переліку "П'ять "С" комунікацій".

42. Побічні звуки, що ускладнюють і викривляють сприйняття повідомлення.

46. Автор закону управління, зокрема слів: "Якщо що-небудь може зіпсуватися, то воно зіпсується".

48. Ефект, сутність якого полягає в значному збільшенні сукупної ефективності діяльності (його намагаються досягти під час співробітництва).

49. Процес спонукання, стимулювання себе або інших до цілеспрямованої поведінки або виконання певних дій, спрямованих на досягнення мети.

50. Перетворення ідеї на повідомлення за допомогою слів, жестів та інтонації.

51. Комунікаційний канал в усному мовленні.

По вертикалі:

1. Одна з вимог до повідомлення, розроблена Р. Фалмером.

2. Наука, що вивчає способи використання слів і значень, які передаються словами.

3. Стандартизована форма, що використовується для формалізації передачі відомостей.

4. Особа, яка здійснює управління іншими людьми для досягнення певних цілей.

5. Один зі способів досягнення зворотного зв'язку.

6. Знаряддя впливу.

7. Головна загальна мета організації.

8. Недолік письмової комунікації.

12. Ім'я автора комунікаційних ланцюгів, що використовуються в неформальних комунікаціях.

14. Короткочасний план.

16. Ознака, за якою інформація класифікується на постійну та перемінну.

17. Слово, що в перекладі з іспанської означає "вона не йде".

19. Тарифна ... – єдиний уніфікований підхід до оцінювання складності робіт і диференціації оплати праці всіх категорій персоналу.

20. Матеріальний носій неформальних комунікацій.

22. Основна думка розмови.

23. Інформація, закодована за допомогою символів.

28. Сукупність потрібних відомостей і даних для успішного здійснення аналізу, контролю, ухвалення й виконання управлінських рішень.

29. Один із американських авторів, які виокремили два великих класи комунікацій: між організацією і зовнішнім середовищем, між рівнями і підрозділами організації.

31. Управлінець, який керує персоналом.

33. Складова каналу зв'язку між верхом і низом.

36. Особа, яка генерує ідеї або збирає інформацію та передає її.

38. Людина, яка здатна впливати на окрему особу, соціальну групу, трудовий колектив і спрямовувати їхні зусилля на досягнення цілей.

40. Вибір альтернативи.

43. Інформаційний фонд, у якому містяться матеріали статистичних управлінь, архівів, бібліотек.

44. Окрема чисельність працівників, які дотримуються певних норм і прагнуть задовольнити свої потреби шляхом досягнення спільної мети.

45. Одна з форм письмових комунікацій.

47. Спосіб наочного зображення стану і процесу виробничо-господарської діяльності за допомогою умовних позначень (крапок, ліній та ін.).

49. Джерело інформації в усній мові.

4. Заповнити кросворд 2 (додаток Б).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може

використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо формування здатності налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та вирішувати конфлікти.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: знання чинників, що впливають на людину і суспільство, знання адміністрування процесу реалізації демократичного врядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління, володіння технологіями розвитку громадянського суспільства на різних рівнях демократичного врядування, вміння ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо впливу на суспільство, самостійно застосовувати ефективний тип впливу на суспільство.

Завдання 3.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.
3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

4. Готовність до прийняття інших логік і поглядів, право відмінності, несхожість, інакшість, це фактор, що стабілізує систему (особистість, суспільство) зсередини.
6. Узгодження тактичних підцілей.
9. Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в його потенційному розвитку, в практиці управління має назву
11. Методика графічного зображення основних складових конфлікту.
12. Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на ослаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення, в практиці управління має назву
13. Конфлікт – це
14. Особа чи група, що планує конфлікт.
15. Одна з функцій конфліктів.
17. Звернення уваги суб'єкта на самого себе і на продукти власної активності, а також будь-яке їхнє переосмислення.
18. Другий етап динаміки конфлікту.
19. Миротлюбна тактика поведінки в конфлікті.
26. Стратегія поведінки в конфлікті, що розглядається як вимушена або добровільна відмова від боротьби і здача своїх позицій.
28. Одним із методів профілактичної роботи щодо запобігання конфлікту є
29. Потреба людини у встановленні та збереженні дружніх відносин.
31. Один із захисних механізмів, що виявляється в ототожненні суб'єкта з іншою особою.

По вертикалі:

1. Мотивоване забування неприємних думок.
2. Необхідними та достатніми умовами настання конфлікту є

3. Психічний стан, що полягає в особливостях переживань і поведінки, що викликаються об'єктивно непереборними труднощами, які виникають на шляху досягнення мети або вирішення завдання.

5. Спілкування з метою доведення власної правоти.

7. Найтриваліший варіант виходу з конфліктної ситуації.

8. Учасник конфлікту, що бере на себе ініціативу початку конфлікту.

10. Згода, порозуміння з опонентом, що досягнуті шляхом взаємних вчинків.

16. Відсутність згоди, зіткнення сторін на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень.

17. Пояснення своїх вчинків почуттям власної гідності та самоповаги.

20. Прогресуючий у часі розвиток конфлікту.

21. Протиборство без ворожнечі.

22. Конфлікт, що сприяє підвищенню ефективності діяльності організації, називають

23. Тип конфлікту.

24. Які стилі поведінки в конфліктній ситуації доцільно використовувати менеджеру в разі виникнення дисфункціонального конфлікту?

25. Один із варіантів виходу з конфліктної ситуації.

27. Який із підходів розглядає конфлікти між частинами і цілим?

30. Слова або вирази, які сприяють виникненню конфліктної ситуації.

4. Заповнити кросворд 3 (додаток В).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання, він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо формування здатності організувати діяльність органів публічного управління та організацій різних форм власності.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі професійні **компетентності**: сутність комунікації в системі публічної влади, знання методів дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації, вміння визначати інформацію в комунікаційному процесі, ефективно формувати комунікаційну стратегію, самостійно володіти методологіями та вміти використовувати аналітичні навички.

Завдання 4.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

2. Передача повноважень згори донизу і утворення відносно самостійних організацій, які самозабезпечуються необхідною інформацією для реалізації повноважень, переданих їм вищим органом.

4. Інститут публічної (політичної) влади і суспільний інститут, вища форма організації сучасного суспільства.

10. Нормативно-правове забезпечення: закони, постанови Верховної Ради України, укази Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, а також методичні рекомендації, інструкції тощо.

11. Політична система, у якій влада здійснюється за погодженням тих, ким управляють.

12. Система самоврядування, що містить первинний і вторинний рівень самоврядування.

14. Публічне адміністрування – це

15. Основним способом безпосередньої участі народу чи громадськості у реалізації публічної влади та окремих її видів є формування представницьких органів здійснення публічної влади через

18. Управління полягає в організації спільної діяльності людей, їхніх окремих груп та організацій, забезпеченні координації і взаємодії між ними, а його сутність – у здійсненні керівного впливу на певні об'єкти.

20. Функціональний аналіз держави, діяльність її органів як політико-правового інституту управління суспільством і утворених відповідних політико-правових і соціальних відносин.

21. Об'єкти, суб'єкти публічного адміністрування, їхні цілі, завдання, функції, методи управління та організаційні структури, а також результати їхнього функціонування.

23. У науковій теорії називають основні положення, за допомогою яких вибудовується теорія і пояснюються факти, що аналізуються.

24. Механізми формування економічної, соціальної, фінансової, промислової політики тощо.

25. У вузькому розумінні публічне адміністрування пов'язане із

27. Один із основних принципів, згідно з яким має будуватися діяльність органів публічної адміністрації в Україні.

29. Цілеспрямований вплив, необхідний для погодженої спільної діяльності людей.

30. Механізм публічного адміністрування банківською, грошово-валютною, інвестиційною, кредитною, податковою, страховою діяльністю тощо.

31. Гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади (жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста) самостійно або під відповідальність органів і посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення.

32. Основним способом безпосередньої участі народу чи громадськості у реалізації публічної влади та окремих її видів є формування ... органів.

По вертикалі:

1. Суб'єктом і основним носієм функцій у системі місцевого самоврядування є

3. Система місцевого самоврядування містить

5. Надмірна концентрація владних повноважень і зосередження управління в одному вищому органі.

6. Управління суспільством у сфері економіки, у сфері соціальних відносин, у галузі культури, сфері особистого життя людини тощо.

7. У широкому розумінні публічного адміністрування розуміють усю ієрархію влади.

8. Сукупність універсальних та спеціальних способів і прийомів, які застосовуються органами влади під час здійснення тих чи інших функцій державного управління або в процесі розроблення, ухвалення та реалізації рішень щодо впливу на керовані об'єкти.

9. Цілісна, складна, динамічна самокерована система, розвиток якої підпорядкований об'єктивно чинним законам.

13. Публічне адміністрування – академічна дисципліна, що вивчає

16. Сукупність державних і недержавних суб'єктів влади, ключовими структурними елементами якої є, по перше, органи виконавчої влади і, по друге, виконавчі органи місцевого самоврядування.

17. Публічне управління яке спирається на державну владу, підкріплюється і забезпечується нею, яке поширюється на все суспільство і за його межі у сфері проведення державної міжнародної політики – це... .

19. Сукупність командно-адміністративних та соціально-економічних стимулів, які спонукають державних службовців до високоефективної роботи.

22. Головна посадова особа територіальної громади.

24. Органи самоврядування базового рівня які мають делеговані державою повноваження у сфері соціально-економічного і культурного розвитку, планування та обліку; у сфері бюджету, фінансів та цін; у питаннях управління комунальною власністю; у галузі житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського транспорту і зв'язку.

26. Спеціальні засоби, що забезпечують здійснення регулювального впливу публічних адміністрацій на соціально-економічні територіальні системи різних рівнів (села, селища, райони у містах, міста, райони, об-

ласті, Автономна республіка Крим, уся країна) з метою забезпечення гідних умов життєдіяльності людей, що проживають у державі, та громадян України, що тимчасово проживають за її межами.

28. У сучасному світі виділяють три основні напрями розвитку публічного адміністрування, одним із яких є

4. Заповнити кросворд 4 (додаток Г).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд, для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Змістовий модуль 2

Особливості взаємодії публічної влади та суспільства

Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо формування здатності до усного і письмового професійного спілкування державною та іноземною мовами.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі професійні **компетентності**: сутність комунікації в професійній діяльності; знання основних етапів формування комунікативної професійно-орієнтованої компетентності особистості, яка здатна реалізувати свій творчий потенціал на потреби держави; вміння удосконалювати професійну

мовну компетентність, вільне та писемне спілкування; ефективно формувати комунікаційний процес спілкування; самостійно володіти технологіями написання аналітичного документа.

Завдання 5.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

6. Спільні акти, які видаються кількома неоднорідними органами (колегіальними) і діють на основі єдиноначальності, або розпорядчий документ, який приймається колегіальним органом із метою вирішення виробничих завдань.

10. Кількість документів, що надійшли в організацію і створені нею за певний період.

11. Сукупність документів або документ, що відносяться до одного питання чи ділянки діяльності, поміщені в окрему обкладинку; одиниця зберігання письмових документів.

14. Перелік (список) документів, справ, описів, застосований у діловодстві.

15. Нормативно-технічний документ, що встановлює вимоги до груп однорідної продукції і в необхідних випадках вимоги до конкретної продукції, правила, що забезпечують її розроблення, виробництво і застосування, а також вимоги до інших об'єктів стандартизації, що встановлюються Держстандартом.

18. Позначення виду письмового документа.

19. Документ, який містить відомості про підготовку та проведення робіт; про підсумки виконання планів, завдань, відряджень та інших заходів, що представляється вищій установі як посадовій особі.

23. Короткий письмовий виклад першоджерела.

24. Документ, що послугував початком розгляду певного питання.

26. Повторний екземпляр оригіналу документа, який має юридичну силу.

28. Коротке позначення відомостей про склад і зміст документів у справі.

29. Перший або одиничний екземпляр офіційного документа.

30. Правовий акт, що встановлює основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також нижчих за рангом установ, організацій і підприємств.

31. Документ, що дає повноваження його пред'явнику на виконання будь-яких дій від імені довірителя.

32. Реквізит документа, що надає йому юридичну силу і містить вказівку посади, власноручний розпис повноважної посадової особи і її розшифровку.

34. Термін, встановлений нормативно-правовим актом, організаційно-розпорядчим документом або резолюцією.

35. Документ, створений юридичною або фізичною особою, оформлений і засвідчений у встановленому порядку.

36. Реквізит документа, що засвідчує найбільш важливі документи підприємства та свідчить про їхню автентичність.

38. Організація або її структурний підрозділ, що здійснює прийом і зберігання документів із метою використання.

40. Документ, що надійшов до установи від сторонньої організації.

42. Розпорядчий документ, що видається керівником організації, який діє на основі єдиноначальності, з метою вирішення основних і оперативних завдань.

44. Рух документів в організації з моменту створення або отримання до завершення виконання, відправки або передачі їх на зберігання; кількість вхідних, внутрішніх та вихідних документів установи за певний період часу.

49. Реєстраційний номер документа, що проставляється адресатом або відправником.

50. Спеціальний апарат установи з приймання документів.

53. Документ, який містить відомості з історії фондоутворювача та архівного фонду, коротку характеристику складу і змісту його документів і науково-довідкового апарату.

54. Короткий виклад тексту документа або виступу.

55. Юридична сила документа.

58. Систематизований перелік одиниць зберігання справи або фонду який призначений для їхнього обліку і розкриття їхнього змісту.

60. Форма документа, що становить трафаретний текст, який містить питання з певної теми і місце для відповідей на них.

62. Документ, що містить мовну інформацію, зафіксовану будь-яким типом письма або будь-якою системою звукозапису.

63. Реквізит офіційного документа, що містить указаний на документі час (число, місяць, рік, годину та хвилини) його створення і/або підписання, затвердження, ухвалення, погодження, опублікування.

65. Підготовка справи до зберігання відповідно до встановлених правил.

66. Документ, що регламентує правила, прийоми та процеси створення документів і порядок роботи з ними.

По вертикалі:

1. Образотворчий або аудіовізуальний документ, створений кінематографічним способом.

2. Плановий документ, що викладає основні напрями роботи установи або підприємства на певний період часу, етапи та терміни здійснення великих робіт.

3. Обов'язковий інформаційний елемент оформлення службового документа, що виконує певну функцію і розташований у певному місці документа.

4. Документ, що фіксує угоду двох або кількох сторін про встановлення будь-яких відносин і регулює їх.

5. Документ, що містить звукову інформацію, зафіксовану будь-якою системою звукозапису.

7. Копія частини документа, оформлена і завірена в установленому порядку.

8. Документи, що відносяться до якої-небудь справи.

9. Запис інформації на різних носіях за встановленими правилами.

12. Відтворення технічними засобами точного зображення підпису, тексту, зробленого від руки, або копія документів, одержуваних по факсу.
13. Офіційний документ, який використовується в поточній діяльності організації.
16. Фізична або юридична особа, яка створила документ.
17. Розпорядчо-інформаційний документ, що містить послідовний запис ходу обговорення питань і ухвалення рішень на зборах, нарадах, конференціях і засіданнях колегіальних органів.
18. Документи, у яких встановлюються будь-які правила, норми.
20. Довідник, у якому інформація про архівні документи розташована відповідно до обраної схеми класифікації.
21. Плановий документ, що відображає, переважно, план роботи з точними показниками норм і часу виконання.
22. Галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами.
25. Офіційний документ, що відправляється з установи, копія якого, здебільшого, залишається в справі.
27. Обліковий документ, що містить назву, номер архівного фонду, його категорію; вказівку місця зберігання та відомості про кількість, хронологічні межі, склад документів фонду та його науково-довідкового апарату в їхній динаміці.
28. Інформаційно-довідковий документ, що містить прохання або пропозицію особи установи чи посадової особі.
30. Попередній варіант документа, призначений для розгляду.
33. Документ, що інформує про майбутній захід (засідання, збори) і містить пропозицію взяти участь в ньому.
37. Галузь діяльності, що забезпечує організацію зберігання і використання архівних документів.
39. Реквізит, що складається з напису на документі, зробленого посадовою особою, і містить прийняте нею рішення, письмову вказівку керівника виконавцю про характер і терміни виконання документа.
41. Цифрове і/або буквено-цифрове позначення справи в номенклатурі справ організації, що наноситься на його обкладинку.
42. Систематизований перелік найменувань справ, що заводяться в організації, із зазначенням термінів їхнього зберігання, оформлений в установленому порядку.

43. Обліковий документ, що містить назву, відомості про кількість, склад документів архівного фонду і місце його зберігання та призначений для централізованого державного обліку архівних документів.

45. Документ, що повністю відтворює інформацію справжнього документа і всі його зовнішні ознаки або частину їх, але не має юридичної сили.

46. Штамп, що містить назву установи, дату реєстрації, реєстраційний індекс, номер справи, в яку буде поміщений документ.

47. Термін виконання документа, встановлений організаційно-розпорядчим документом організації.

48. Привласнення документам порядкових номерів і умовних позначень під час їх реєстрації.

51. Офіційний документ, що має юридичну силу і містить інформацію про предмет запиту.

52. Правовий акт, який видається керівником органа влади або управління, установи, організації, підприємства, що діють одноосібно з метою вирішення оперативних питань.

56. Інформаційно-довідковий документ, складений декількома особами, що підтверджує конкретні факти або дії.

57. Реквізит, що фіксує будь-яким типом письма або будь-якою системою звукозапису всю або основну частину мовної інформації документа.

59. Документ, що містить пропозицію про призначення, переміщення або заохочення особового складу, а також рекомендацію певних дій із заходів з питань діяльності установи.

61. Особа або організація, одержувач документа.

64. Стислий виклад першоджерела, змісту книги, звіту, статті, документа.

4. Заповнити кросворд 5 (додаток Д).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;

- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 6. Public relations у публічному адмініструванні

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо прогнозування та аналізування отриманої інформації, оцінювання повноти та можливості її використання.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі професійні **компетентності**: визначення сфер використання "public relations", знання індивідуальних розбіжностей процесу ухвалення рішень, уміння визначати види комунікацій, визначати комунікаційний процес в аспекті "public relations", ефективно використовувати технології, процедури зв'язків із громадськістю для розроблення прес-релізів, проведення презентацій, брифінгів та прес-конференцій із метою запровадження засад публічного адміністрування, самостійно володіти технологіями ділового спілкування, проведення дискусій.

Завдання 6.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

4. Функція вищого керівництва організації, яка встановлює і підтримує взаємовигідні відносини між керівництвом і внутрішніми аудиторіями.

8. Уперше public relations як навчальна самостійна дисципліна стала осмислюватися і викладатися в

10. Технології створення і впровадження образу об'єкта (ідеї, персоналії, товару, послуги, організації) в ціннісний ряд соціальної групи, з метою закріплення цього образу як такого, що необхідний у житті.

11. Відкрите поширення поглядів, фактів, аргументів і інших відомостей, у тому числі навмисно спотворених і таких, що вводять в оман, для формування суспільної думки чи для інших цілей, що переслідуються пропагандистами.

13. Професійна діяльність із написання текстів для публічних виступів; також консультування першої особи щодо організації самого виступу.

14. В основі права PR-діяльності лежать

18. Фахівець зі зв'язків із громадськістю, зв'язувальна ланка між персоналю або організацією і громадськістю.

20. Вимірювання впливу PR-кампанії. Цей процес зазвичай пов'язаний з плануванням та дослідженнями. *Коефіцієнт EAV* (Equivalent advertising value) – коефіцієнт, що використовується для числового оцінювання ефективності PR-діяльності.

23. Що найчастіше використовують у комерції, політиці, професійній діяльності для підсилення важливості, технічності, обізнаності, унікальності, новизни чи для полегшення сприйняття інформації, підготовленої для аудиторії, під час заміни більш складного і деталізованого визначення на більш просте та, можливо, навіть більш абстрактне слово?

24. Консультування – професійна діяльність із надання консультативних послуг.

25. Заключний етап формування іміджу.

26. На сьогодні підприємства проводять виставки, презентації, підготовку фільмів, у яких описується їхня діяльність (безпосередньо виробництво). Цим займаються

27. Що починає формувати організація на перших етапах підготовки до виборного періоду?

28. Насичення масової свідомості населення країни певним бажаним і вигідним уряду чи політичній організації змістом у соціальному,

ідеологічному, політичному і психологічному планах у формі системи переконань, образів, установок, стереотипів.

31. Застосування маркетингових технологій до конкретного продукту, продуктової лінійки чи бренду; в процесі створюється система цінностей щодо конкретного продукту, продуктової лінійки чи бренду – це бренд-... .

32. Окремий аудіо- або відеофайл, або регулярно оновлювана серія таких файлів, що публікується на одному ресурсі Інтернет, із можливістю підписки.

34. У якій школі народилася в бізнес-середовищі переважна більшість визначень PR?

38. Ринок, на якому компанія має основну частку від загального результату своєї діяльності.

41. Фахівець у сфері PR (найчастіше, політичного PR), що займається управлінням новинами і медіаподіями: виправлення негативного висвітлення подій у ЗМІ, створення сприятливого сприйняття подій, нівелювання побічних ефектів від попадання в ефір негативної інформації.

43. Друковане інформаційне видання, яке випускається з метою інформування цільової групи людей (фахівців і/або інших споживачів) із певних питань.

44. Структура, що репрезентує стереотипні ситуації у свідомості (пам'яті) людини або інтелектуальної системи і призначена для ідентифікації нової ситуації, що базується на такому ситуативному шаблоні.

46. Встановлення спостереження за засобами масової інформації; може проводитися з різних причин, у тому числі політичних, комерційних, наукових.

48. Методика виявлення факторів, що впливають на репутацію бізнес-структури або приватної особи.

49. Бізнес має зобов'язання перед суспільством, компанія відповідальна за використання ресурсів і мусить брати на себе відповідальність за вплив на споживачів, працівників, громаду та навколишнє середовище в усіх аспектах своєї діяльності – це

50. Поняття громадської думки, що було вперше розроблено.

51. Збирання добровільних пожертвувань, у грошовій або іншій формі, як переважно, на цілі, що не пов'язані з отриманням прибутку: наукові дослідження, благодійні проекти тощо.

52. Створення і розповсюдження інформації з метою погіршення іміджу чи дискредитації певної особи, організації, політичної сили; також метою може бути очорніння певного явища, події, процесу, товару.

По вертикалі:

1. Професійна діяльність із написання рекламних та презентаційних текстів.

2. Неформальні форми і способи передачі усної інформації про товар або послугу від споживача до споживача, або ж передача інформації у вигляді будь-яких новин.

3. Застосування якого типу технологій для досягнення основних цілей політичної сфери суспільства допускає політичний PR?

5. Завдяки чому споживачі контенту через свої дописи стають його співавторами і можуть взаємодіяти, співпрацювати, спілкуватися, ділитися інформацією або брати участь у будь-якій іншій соціальній активності із теоретично всіма іншими користувачами певного сервісу.

6. Спосіб керування громадським сприйняттям певного суб'єкта комунікацій. Суб'єктами є: люди (наприклад, політики, митці, артисти), товари і послуги, організації та інституції всіх видів, предмети мистецтва та ін.

7. Яка наука сприяє оволодінню PR-менеджерами основних навичок і вмінь виголошення промов і монологів?

9. Представлення ідеї проекту, своєрідна презентація.

12. Поняття громадської ... з'явилося вперше у другій половині XIX в.

15. Лаконічна фраза, що виражає сутність рекламного повідомлення.

16. Ім'я/назва, дизайн, символ або інша особливість, яка відрізняє організацію або продукт від своїх конкурентів в очах клієнта.

17. Встановлення рівноправного двостороннього спілкування, щоб виявити інтереси всіх учасників і досягти взаєморозуміння між суб'єктами та

19. Тип прихованого і неявного інформування, програмування намірів одержувача інформації, які побудовані на ігноруванні ролі одержувача інформації щодо нього як до засобу досягнення власних та корисливих цілей.

21. Введення в обману за допомогою надання неправдивої інформації або перекручування фактів.

22. Які вимоги до освіти є спільними як для начальника PR-відділу, так і для іміджмейкера?

25. Звеличення особи, яка займає високе становище в політичній, військовій чи релігійній ієрархії. Зазвичай має місце надмірне перебільшення заслуг, функцій і ролі лідера.

29. У якому столітті PR як наука і як технологія отримала розвиток?

30. Візуальний образ компанії в очах клієнтів і співробітників, який забезпечується різними засобами, включаючи дизайн, брендинг і використання товарних знаків.

32. Прийом неявної (прихованої) реклами, який полягає в тому, що реквізит, яким користуються герої у фільмах, телевізійних передачах, комп'ютерних іграх, музичних кліпах, книгах, на ілюстраціях і картинах, має реальний комерційний аналог – це продакт-... .

33. Спроба переведення суспільної уваги в іншу сферу – спін-... .

35. Яка з перерахованих функцій не відноситься до функцій PR-діяльності?

36. Фізичні та юридичні особи, які мають легітимний інтерес у діяльності організації, тобто певною мірою залежать від неї або можуть впливати на її діяльність. Іноді їх називають групами інтересів або групами впливу.

37. Письмова форма договору між сторонами, які планують співпрацювати. У такій угоді прописуються основні параметри майбутнього медійного, графічного, програмного чи будь-якого іншого проекту.

39. Вид діяльності, що полягає у впливі з боку фізичних осіб і представників недержавних організацій на органи влади або органи місцевого самоврядування з метою досягти ухвалення (або неухвалення) ними певних рішень.

40. Використання нових технологій, у тому числі мережі Інтернет, для ефективної взаємодії з клієнтами, з усіма зацікавленими сторонами.

42. Інформаційне повідомлення, у якому організація чи публічна особа подає інформацію про певну подію або захід до ЗМІ – прес-... .

45. Зв'язки з громадськістю, інтегровані в рамках стратегічних цілей компанії; зазвичай націлені на створення позитивного іміджу компанії, її керівництва у партнерів та співробітників компанії, конкурентів, ЗМІ та широкої публіки.

47. Авторський веб-сайт, який регулярно оновлюється.

4. Заповнити кросворд 6 (додаток Е).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 7. Особливості комунікації громади з владою

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо визначення ефективних шляхів комунікації влади з громадськістю.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: прогнозування ефективних шляхів комунікації влади з громадськістю; знання сучасних технологій зв'язків із громадськістю; вміння ефективно володіти технологіями розвитку громадянського суспільства на різних рівнях демократичного врядування, самостійно виробляти пропозиції та надавати консультації щодо діяльності неурядових та неприбуткових організацій.

Завдання 7.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англійського "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.
3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

2. Наука про зв'язок рис обличчя з психікою людини.
4. Уся інформація, якою володіє радник щодо кожного з клієнтів, та все що він виконує для кожного з них має ... характер.
5. Для забезпечення двостороннього характеру зв'язків суб'єктів державного управління з громадськістю і для подальшого розвитку ефективних механізмів соціального зворотного зв'язку та їхніх пріоритетів необхідно розробити та винести на публічне обговорення та затвердити
7. Форма ухвалення територіальною громадою рішень з питань, що належать до відання місцевого самоврядування, шляхом прямого голосування.
8. Г. Лассуелом виділено ... найбільш значущих компонентів процесу комунікації.
9. Один із факторів, який впливає на зміст діалогу.
10. Звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій.
11. Вміння налагоджувати контакти з іншими людьми.
14. Метою комунікації є досягнення взаєморозуміння або забезпечення взаємодії.
17. Звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, посадових осіб.
19. Основна мета переговорів – це
22. Цей метод використовується для збирання фактичної інформації про громадську думку та ставлення до тієї чи іншої проблеми.
23. Одним із компонентів схеми комунікаційного процесу за Ю. Воронцовим є... .
24. Захист в органах публічної влади своїх інтересів, спрямованих на ухвалення рішень на користь вашої структури (наприклад: пряме ін-

формування посадовців, особисті офіційні та робочі зустрічі, виступи на заходах органів державної влади та місцевого самоврядування) – це

25. Процес передачі та обміну інформацією.

26. Із метою ухвалення більш якісних державних рішень державна влада з громадськістю запроваджує ... через обмін інформацією чи обговорення ідей та погодження інтересів.

По вертикалі:

1. Письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

3. Найпростіший і найпопулярніший спосіб спілкування громадян із представниками влади.

6. Одна з форм безпосередньої участі громадян у місцевому самоврядуванні.

7. Постійно діючий колегіальний виборний консультативно-дорадчий орган, утворений для: забезпечення участі громадян в управлінні державними справами; здійснення громадського контролю за діяльністю органів виконавчої влади; налагодження ефективної взаємодії зазначених органів із громадськістю; врахування громадської думки під час формування та реалізації державної політики.

8. Зв'язки з громадськістю – це

12. Перша модель комунікації була запропонована вченим

13. Вербальні, невербальні, технічні засоби відносяться до засобів

15. Основними завданнями реалізації функції зв'язків із громадськістю органів державної влади є

16. Звернення громадян, де висловлюється порада та рекомендації щодо діяльності державної служби і служби місцевого самоврядування.

18. Органи державної влади зобов'язані надавати громадськості ... про стан реалізації та результати впровадження державних політик.

20. Найбільш ефективна комунікація – це комунікація за допомогою

21. Територіальна громада має право проводити громадські – зустрічатися з депутатами відповідної ради та посадовими особами органів місцевого самоврядування, під час яких члени територіальної громади можуть заслуховувати їх.

4. Заповнити кросворд 7 (додаток Ж).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання, він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо формування здатності організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного врядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: формування здатності організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного врядування в різних сферах публічного управління та адміністрування; знання організаційно-правових, соціально-економічних, кадрових та інформаційно-технологічних аспектів системного управління якості наданих послуг; вміння застосовувати аналіз, визначати ефективність діючих форм і методів управлінської діяльності; репрезентувати органи публічного адміністрування в засобах інформації, різних інституціях громадянського суспільства; самостійно приймати управлінські рішення, виходячи з аналізу стану проблеми, в тому числі в конфліктних ситуаціях, використовуючи інформаційні та комунікаційні технології.

Завдання 8.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються

(за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

2. Збори представників ЗМІ з діловими, громадськими, урядовими колами, з керівництвом фірми і компанії з метою інформування громадськості з актуальних питань певної тематики.

5. Інформація, що містить зведення про ринкові ціни та їхні тенденції, рівень конкуренції, строки і обсяги надходження продукції, сервіс та рекламу, можливості комерційних операцій, підприємство, комерційний ризик тощо – це

10. Колекція наборів даних або веб-сервісів.

13. Вигода, користь, сприятливе враження.

14. Сукупність основних параметрів набору даних для його ідентифікації.

18. Популярність, що досягається публічними виступами, а також використанням засобів масової комунікації (ЗМК); гласність, публічність, відкритість; рекламування, самореклама.

20. Інформація, що відображає політику держави щодо бізнесу, соціально-економічного розвитку, різних форм господарювання – це

22. Кошти державного бюджету, бюджету АР Крим та місцевих бюджетів, кредитні ресурси, надані під державні та місцеві гарантії, кошти Національного банку України, державних банків, державних цільових фондів, Пенсійного фонду України, фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування, а також кошти суб'єктів господарювання державної і комунальної власності, отримані ними від їхньої господарської діяльності – це

23. Інформація, яка виникає раптово, коли менеджери досліджують зовнішнє середовище, – це

24. Структуровані дані, які містять характеристики даних з метою їх ідентифікації, пошуку, оцінювання, інтерпретації, оброблення та управління.

25. Точний, пунктуальний опис послідовності дій, що перетворюють вихідні дані в шуканий результат.

27. Інформація, що необхідна для коригування відхилень від запланованого показника, причому коли коригування раніше не передбачалося – це

28. Інформація, що відображає в свідомості людини об'єктивний матеріальний світ за допомогою органів чуття.

30. Інформація, що необхідна менеджеру для ухвалення рішень щодо входження в новий ринок, для економічного обґрунтування пропозиції, – це

31. Інформація, що використовується для обґрунтування управлінських рішень і управління економічним розвитком організації – це... .

32. Загальна згода з обговорюваного або спірного питання, досягнута без процедури голосування.

33. Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше ... робочих днів з дня отримання запиту.

34. Інформація про досягнення науки і техніки, для ознайомлення з якою створюються в організаціях відділи або бюро – це

37. Інформаційні системи, в яких існують паралельні (від місць їхнього виникнення) потоки первинної інформації, перероблення яких містить статистичне оброблення, аналіз і складні обчислення, необхідні для отримання варіантів управлінських рішень, – це

38. Історія або випадок (у практиці діяльності служб зв'язків з громадськістю), розповідь про позитивний досвід використання споживачами популярних продуктів, послуг компанії або ж про успішне вирішення проблемних ситуацій.

40. Інформація, що використовується під час ухвалення рішень про розподіл людей, часу, устаткування або фінансових коштів відповідно до проектів – це

43. Запит на інформацію має містити: 1) ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; 2) загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо; 3) підпис і дату. Це запит

45. Спеціально організований вербальний вплив, призначений для зменшення втрат семантично значущої інформації під час сприйняття повідомлення реципієнтами, за рахунок чого підвищується можливість його впливу на їхню поведінку; чарівність.

49. Відносно закінчений уривок письмового або усного мовлення (тексту), загальний зміст якого дозволяє уточнити (встановити) значення слів і словосполучень, які до нього входять.

50. Інформація подана завданнями, технологічними картами, планами за періодами робіт, планами-нарядами тощо – це... .

51. Злісне, навмисне спотворення будь-яких даних.

По вертикалі:

1. Процес, результатом якого є перетворення даних із поточного формату в інший.

3. Фахівець зі зв'язків з громадськістю.

4. Дані, які споживач застосовує для активного впливу на систему – це... .

6. Хто має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту?

7. Масові періодичні друковані видання – газети і журнали, що виконують одну з головних ролей ЗМІ у формуванні громадської думки.

8. Інформація, що дозволяє контролювати хід виробництва і його результати, використання коштів, здобуття прибутку, – це... .

9. Інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.

11. Інформація, доступ до якої обмежується відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації", розголошення якої може завдати шкоди особі, суспільству і державі.

12. Інформація, що визначає статус кожного працівника, його посадове становище і за допомогою якої встановлюють норми господарського і адміністративного права, що додержуються законності – це

15. Інформація, відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, – це

16. Колекція наборів даних.

17. Інформація, що подає достовірні науково обґрунтовані зведення, які дозволяють ухвалити рішення, – це

19. Інформація, призначена для оформлення ділових взаємовідносин між організаціями та громадянами і для усунення недоліків (оформляється у вигляді наказів, розпоряджень, вказівок, положень) – це

21. Інформація, що міститься в документах суб'єктів владних повноважень, які становлять внутрішньовідомчу кореспонденцію, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробленням напряму діяльності установи або здійсненням контрольних, наглядових функцій органами державної влади, процесом ухвалення рішень і передують публічному обговоренню та/або ухваленню рішень.

25. Необхідність чи допустимість вибору одного з двох або декількох можливих (зазвичай, взаємовиключних) рішень, що надаються.

26. Здатність, схильність до спілкування, комунікації, встановлення контактів і зв'язків, психологічна сумісність, товариськість.

29. Інформаційні системи, що забезпечують передачу інформації від місця її виникнення до керівної особи без перероблення (наприклад, одноразові усні повідомлення, повідомлення по телефону, факсу та ін.).

33. Урочисте, публічне подання чого-небудь нового, недавно створеного.

35. Дані, які є об'єктом зберігання, передачі, перетворення і які використовуються для активного впливу на регулювання виробничої діяльності організації – це

36. Інформація, що містить норми виробітку і обслуговування, тарифну систему оплати праці, розміри посадових окладів, довідкові дані про техніку, технологію, організацію праці – це

39. Інформація, що використовується в основному під час укладання угод, тому має відповідати особливим вимогам – це

41. Прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні – це

42. Інформація, що містить оперативні зведення про техніку, технологію виконання планів виробництва і реалізації продукції, – це

44. Інформація, частково схожа зі специфічною, тобто потребує дій, які здійснюються майже автоматично, але наперед запропоновані – це

46. Загальновизнаний вплив особи чи організації в різних сферах суспільного життя, заснований на знаннях, моральній гідності, досвіді.

47. Урочистий акт; зовнішні форми пристойності; ніяковість, скутість або ламання, манірність у зверненні, поведінці.

48. Інформація про товари, різні види послуг з метою створення широкої популярності будь-чого, залучення покупців, споживачів; поширення відомостей про кого-небудь із метою створення популярності.

4. Заповнити кросворд 8 (додаток И).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;
- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люкскворд";
- Magnum Opus та ін.

Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця

Мета вивчення теми – засвоєння теоретичних знань та формування професійних компетентностей щодо визначення комунікаційних навичок, які є пріоритетними в роботі публічного службовця.

У результаті засвоєння теми у студентів мають бути сформовані такі **професійні компетентності**: характеристика провідного досвіду та забезпечення ефективного використання трудових ресурсів підприємства; знання методів ведення наукових досліджень та їхнє застосування; володіння методологіями та вміння використовувати аналітичні навички, презентувати процес реалізації демократичного врядування на загальнодержавному, територіальному і галузевому рівнях управління, самостійно підвищувати свій професійний рівень і розвивати навички набуття знань упродовж усього життя.

Завдання 9.1

Методика виконання:

1. Кросворд (з англ. "cross" – перетин і "word" – слово) – завдання-головоломка, основана на заповненні рядків словами, що перетинаються (за вертикаллю і горизонталлю). Інакше кажучи, щоб розгадати кросворд, потрібно визначити слово за його характеристикою і в кожному білу клітинку фігури, починаючи з пронумерованої, вписати по одній літері. Закінчується слово заштрихованою клітинкою або краєм фігури.

2. Необхідно спочатку ще раз прочитати й осмислити пройдений курс.

3. Відповісти на питання.

По горизонталі:

7. Відкритість інформації про діяльність державного службовця, крім випадків, визначених Конституцією та законами України.

8. Встановлена конституційна соціальна роль, яку виконує людина в державних, громадських, приватних організаціях, установах, на підприємствах.

9. Посади державної служби в державних органах, які поділяються залежно від порядку призначення, характеру та обсягу повноважень і залежно від необхідної для їх виконання кваліфікації та професійної компетентності державних службовців.

10. Із метою набуття практичного досвіду, перевірки професійного рівня і ділових якостей особи, яка претендує на посаду державного службовця, може проводитися ... у відповідному державному органі терміном до двох місяців із збереженням заробітної плати за основним місцем роботи.

11. Основні напрями діяльності державної служби щодо її кадрового, нормативно-правового забезпечення, а також забезпечення реалізації загальних напрямів політики у сфері державної служби – це

12. Раціональне і результативне використання ресурсів для досягнення цілей державної політики.

14. Загальноприйнятим визнається поділ державної служби на цивільну та

15. Одна із функцій державної служби.

17. Відданість та вірне служіння українському народові.

18. Професійна діяльність осіб, які займають посади в державних органах та їхньому апараті, щодо практичного виконання завдань, функцій держави й одержують за це заробітну плату за рахунок державних коштів.

20. Забезпечення досягнення цілей та виконання завдань і функцій держави; забезпечення стабільності в політичній, економічній і соціальній сферах, що передбачає запровадження політики та механізмів політичного і соціального партнерства; підготовка проектів та виконання політичних рішень тощо – це

21. Ознаки державного службовця.

23. Одна із причин припинення державної служби.

25. Методи оцінювання претендентів на державну службу.

26. Один із основних принципів державної служби.

28. Особа, яка претендує на зайняття посади державного службовця, яка подає за місцем майбутньої служби дані про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру за минулий рік.

30. Служіння: народу України; демократизму і законності; гуманізму і соціальній справедливості; пріоритету прав людини і громадянина; професіоналізму, компетентності, чесності, відданості справі; персональній відповідальності за виконання службових обов'язків і дисципліни; законності прав та законним інтересам органів місцевого і регіонального самоврядування – це

31. За невиконання або неналежне виконання посадових обов'язків, а також за порушення правил етичної поведінки та інші порушення службової дисципліни державний службовець притягається до

По вертикалі:

1. Використання особою, наданих їй службових повноважень чи пов'язаних із ними можливостей з метою отримання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи для інших осіб, або відповідно, обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних із ними можливостей – це

2. Чинники підвищення ефективності державної служби.
3. Права державного службовця.
4. Прийняття на державну службу здійснюється на основі
5. Одна із цілей державної служби.
6. Обов'язки або правила поведінки державного службовця.
13. Ознаки посади, які роблять її владною та обумовлюють соціальний статус.
16. Неухильне додержання Присяги державного службовця, сумлінне виконання службових обов'язків та правил внутрішнього службового розпорядку.
19. План формування та використання фінансових ресурсів для забезпечення завдань і функцій, які здійснюються відповідно органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування протягом бюджетного періоду.
22. Набуття та вдосконалення професійних знань, умінь та навичок, що забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації державного службовця для виконання його професійної діяльності.
24. Що треба виявити в нормативно-правових актах, проектах та положеннях, які самостійно чи у поєднанні з іншими нормами можуть сприяти вчиненню корупційних правопорушень або правопорушень, пов'язаних із корупцією.
27. Додержання Конституції України та інших актів законодавства України; забезпечення ефективної роботи та виконання завдань державних органів відповідно до їхньої компетенції; недопущення порушень прав і свобод людини та громадянина; своєчасне і точне виконання рішень державних органів чи посадових осіб тощо – це
29. Джерелом формування фонду оплати праці державних службовців є

4. Заповнити кросворд 9 (додаток К).

5. За бажанням для закріплення нових знань студент може самостійно скласти кросворд. Для вирішення цього завдання він у поміч може використати цілий ряд автоматизованих засобів (програмне забезпечення), що є актуально в наш час:

- інтернет ресурс: http://cross.highcat.org/ru_RU/;
- інтернет ресурс: <http://crosswordus.com/ru/puzzlemaker/>;
- складання кросвордів програмним засобом crossx;

- EasyCross 9.9.0.111;
- CROSSWORD POWER;
- Super Crosswords Creator;
- "Люксворд";
- Magnum Opus та ін.

Контроль за виконанням самостійної роботи студентів

Обов'язковим елементом у процесі виконання самостійної роботи студентами має стати контроль за цим процесом із боку викладача.

Виходячи з переліку запитань, які пропонують студентам для самостійного опрацювання тем навчальної дисципліни, контроль за їхнім виконанням доцільно здійснювати в таких формах:

1) проведення експрес-опитування на лекційних заняттях за тими запитаннями в межах кожної теми дисципліни, які пропонують опрацювати студентам самостійно;

2) щотижнева перевірка підготовлених студентами презентацій до семінарських занять як результат опрацювання завдань для самостійної роботи з використанням програмного забезпечення *Microsoft Power Point*;

3) перевірка правильності виконання студентами запропонованих за темами навчальної дисципліни практичних завдань;

4) підготовка студентами звіту з виконання творчих завдань до тем навчальної дисципліни.

Використана література

Основна

1. Дзюндзюк В. Б. Публічне адміністрування в Україні : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк ; за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В. В. Корженка, к. е. н., доц. Н. М. Мельтюхової. – Харків : Вид. ХарPI НАДУ "Магістр", 2011. – 306 с.

2. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навч. посіб. / В. І. Малімон – 2-ге вид., доп. і розш. – Івано-Франківськ : Місто-НВ, 2008. – 344 с.

3. Новіков Б. В. Основи адміністративного менеджменту : навч. посіб. / Б. В. Новіков, Г. Ф. Сініок, П. В. Круш. – Київ : Центр навчальної літератури, 2004. – 560 с.

4. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М. А. Василика. – Москва : Гардарика, 2003. – 615 с.

Додаткова

5. Василенко И. А. Государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия : учеб. пособ. / И. А. Василенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Логос, 2000. – 200 с.

6. Герберт А. Адміністративна поведінка: дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції / А. Герберт, Г. Саймон ; пер. з англ. – Вид. перероб. і доп. – Київ : АртЕк, 2001. – 392 с.

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

8. Державне управління : навч. посіб. / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Расіна та ін. ; за ред. А. Ф. Мельник. – Київ : Знання-Прес, 2003. – 343 с.

9. Державне управління і менеджмент : навч. посіб. у таблицях і схемах / Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін.; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Харків : ХарPI УАДУ, 2002. – 492 с.

10. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація : монографія / відп. ред. проф. Н. Р. Нижник. – Київ : НАДУ при Президентові України, 1997. – 448 с.

11. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія / В. Б. Дзюндзюк. – Харків : Вид. ХарPI НАДУ Магістр, 2003. – 236 с.

12. Институциональные проблемы эффективного государства / под ред. В. В. Дементьева, Р. М. Нуреева. – Донецк : ДонНТУ, 2011. – 292 с.

13. Інфраструктурне забезпечення конкурентної економіки регіонів (методологія і механізми) / П. Ю. Беленький, О. Л. Вальдрат, Н. І. Гомельська та ін. ; наук. ред. д. е. н., проф. П. Ю. Беленький. – Львів : НАН України. Центр регіональних досліджень, 2002. – 308 с.

14. Конкурентні переваги територій у боротьбі за інвестиції / М. Дацшин, Р. Дацків, О. Микита та ін. – Київ : Недержавний аналітичний центр "Інститут реформ", 2004. – 44 с.
15. Конституція України. – Київ : Преса України, 1996. – 80 с.
16. Коротич О. Б. Державне управління регіональним розвитком України : монографія / О. Б. Коротич. – Харків : Вид. ХарPI НАДУ "Магістр", 2006. – 220 с.
17. Лахижа М. І. Модернізація публічної адміністрації: теоретичні та практичні аспекти / М. І. Лахижа. – Полтава : РВВ ПУСКУ, 2009. – 289 с.
18. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. – 254 с.
19. Мельников Р. М. Проблемы теории и практики государственного регулирования экономического развития регионов : монография / Р. М. Мельников. – Москва : Изд. РАГС, 2006. – 347 с.
20. Побудова системи управління якістю в діяльності органів виконавчої влади регіону : монографія / М. В. Афанасьєв, Л. Г. Шемаєва, Л. Й. Аведян та ін. ; за заг. ред. канд. екон. наук, доц. Л. Г. Шемаєвої. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2008. – 472 с.
21. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України № 280/97-ВР від 21.05.1997 року // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24 зі змінами. – С. 170.
22. Про місцеві державні адміністрації : Закон України № 586-XIV зі змінами від 9 квітня 1999 року // Офіційний вісник України. – 1999. – № 18. – С. 190.
23. Пронкин С. В. Государственное управление зарубежных стран : учеб. пособ. / С. В. Пронкин, О. Е. Петрунина. – Москва : Аспект Пресс, 2011. – 416 с.
24. Регіональна політика України: інституційно-правове забезпечення [Текст] : збірник офіційних документів / ред. З. С. Варналій. – Київ : Нац. ін-т стратегічних досліджень, 2004. – 521 с.
25. Стратегія економічного і соціального розвитку України (2004 – 2015 роки) "Шляхом європейської інтеграції" / авт. кол. : А. С. Гальчинський, В. М. Геєць та ін. ; Нац. ін-т стратег. дослідж., Ін-т екон. прогнозування НАН України, М-во економіки та з питань європ. інтегр. України. – Київ : ІОЦ Держкомстату України, 2004. – 416 с.

26. 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, проф. Н. Л. Гавкалової. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 312 с.

27. Шляхи впровадження інноваційно-інвестиційної моделі розвитку в українських містах / за заг. ред. О. І. Соскіна. – Київ : Вид. "Інститут трансформації суспільства", 2008. – 64 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

28. Офіційний веб-сайт асамблеї європейських регіонів. – Режим доступу : <http://www.aer.eu/en/home.html>.

29. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия / И. А. Василенко. – Режим доступа : http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Vasil/index.php.

30. Глосарій термінів Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy.

31. Децентралізація підвищить конкурентоспроможність регіонів. Офіційний веб-сайт Фонду ефективного управління. – Режим доступу : http://ua.debaty.org/cms/decentralizatia_main.

32. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/arias/project.php?id=31>.

33. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.pravo.org.ua/files/administr/Konceptsiya_reform_pabl_admin_2.doc.

34. Корнеєва Т. Відкритість української влади як системний функціональний феномен у сфері управління [Електронний ресурс]. / Т. Корнеєва. – Режим доступу : <http://www.isu.org.ua>.

35. Про відкритість використання публічних коштів [Електронний ресурс] : Закон України № 183 від 11.02.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

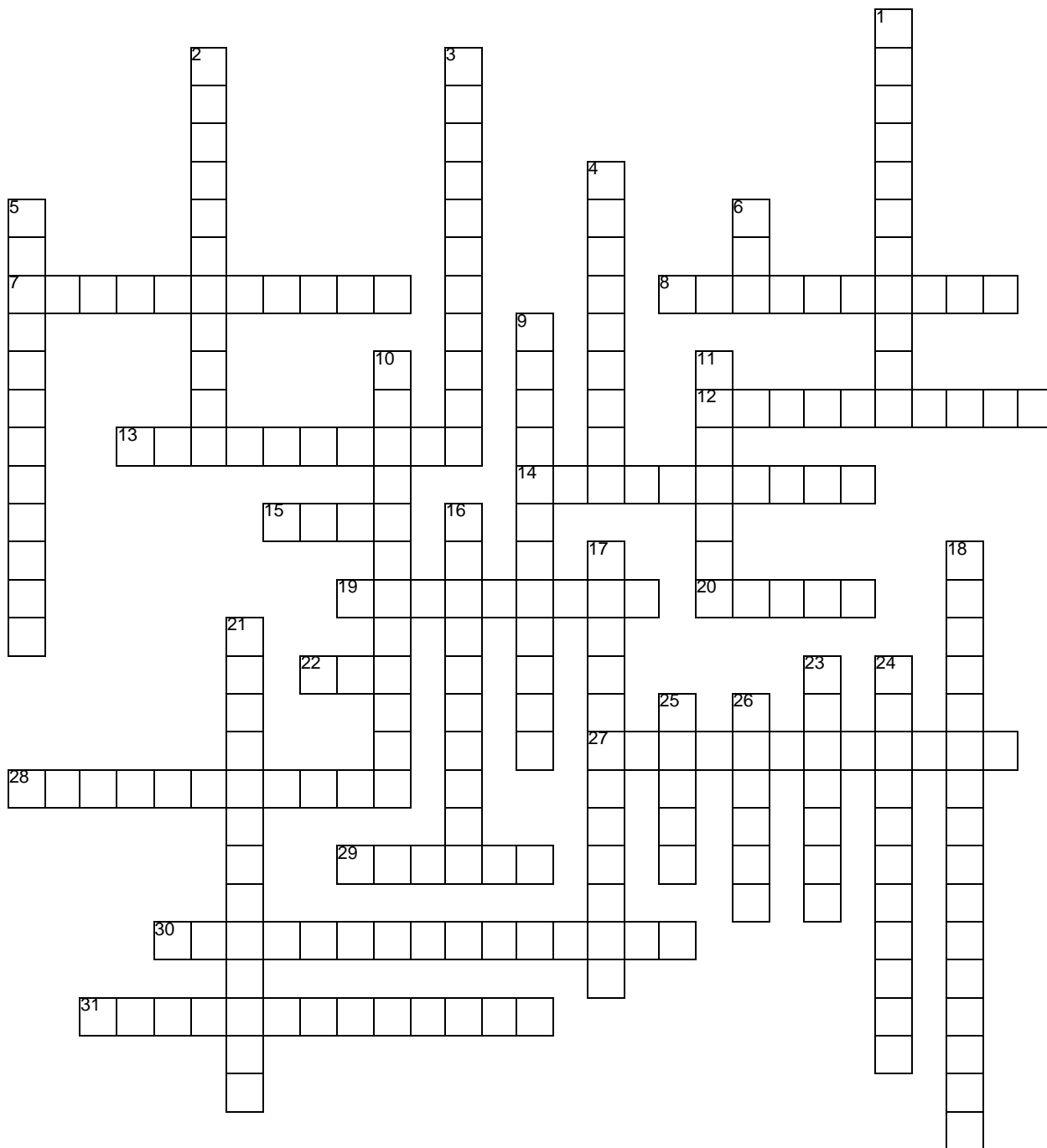
36. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України № 889 від 10.12.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

37. Про запобігання корупції [Електронний ресурс] : Закон України № 1700 від 14.10.2014 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua>.

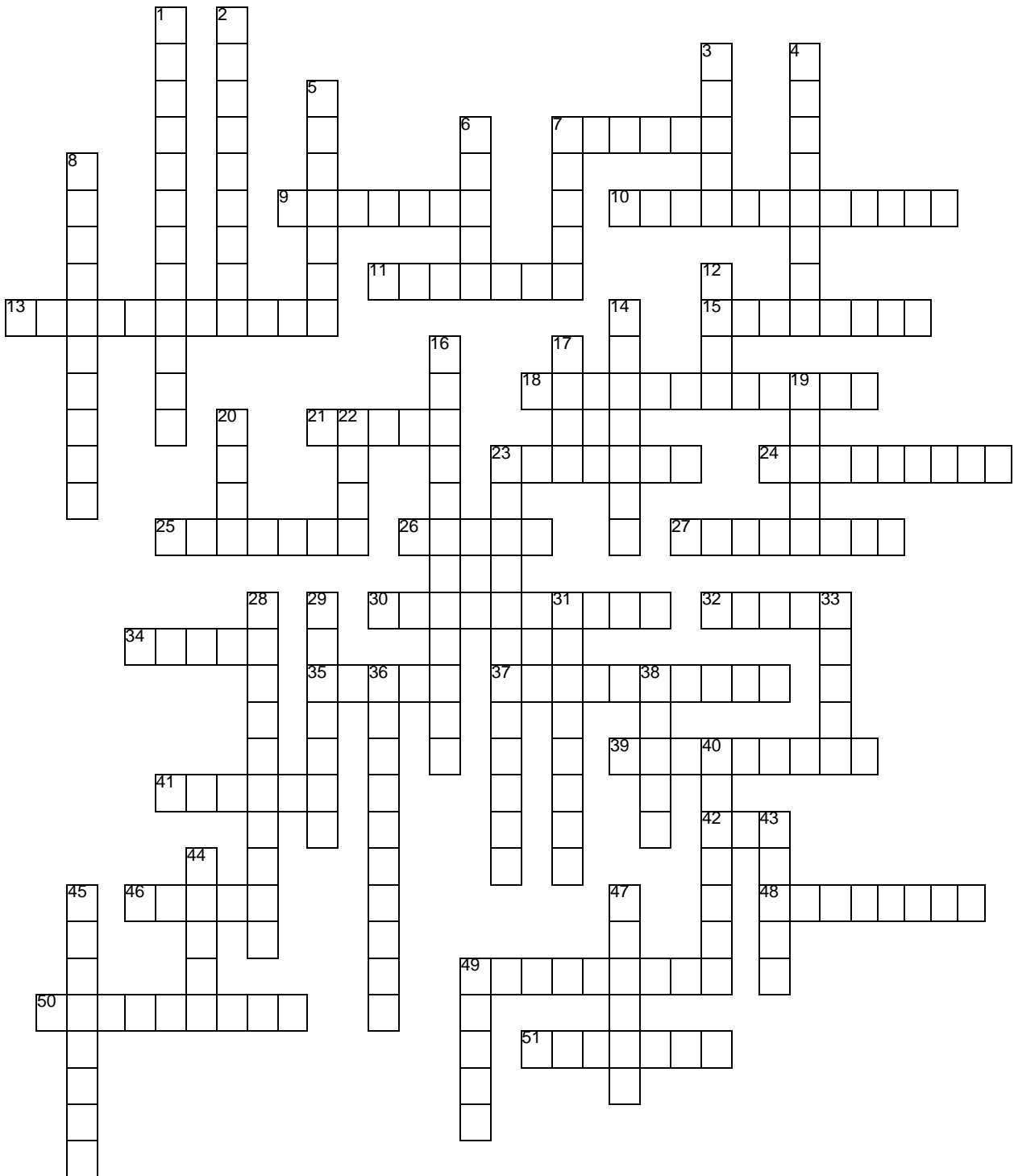
Додатки

Додаток А

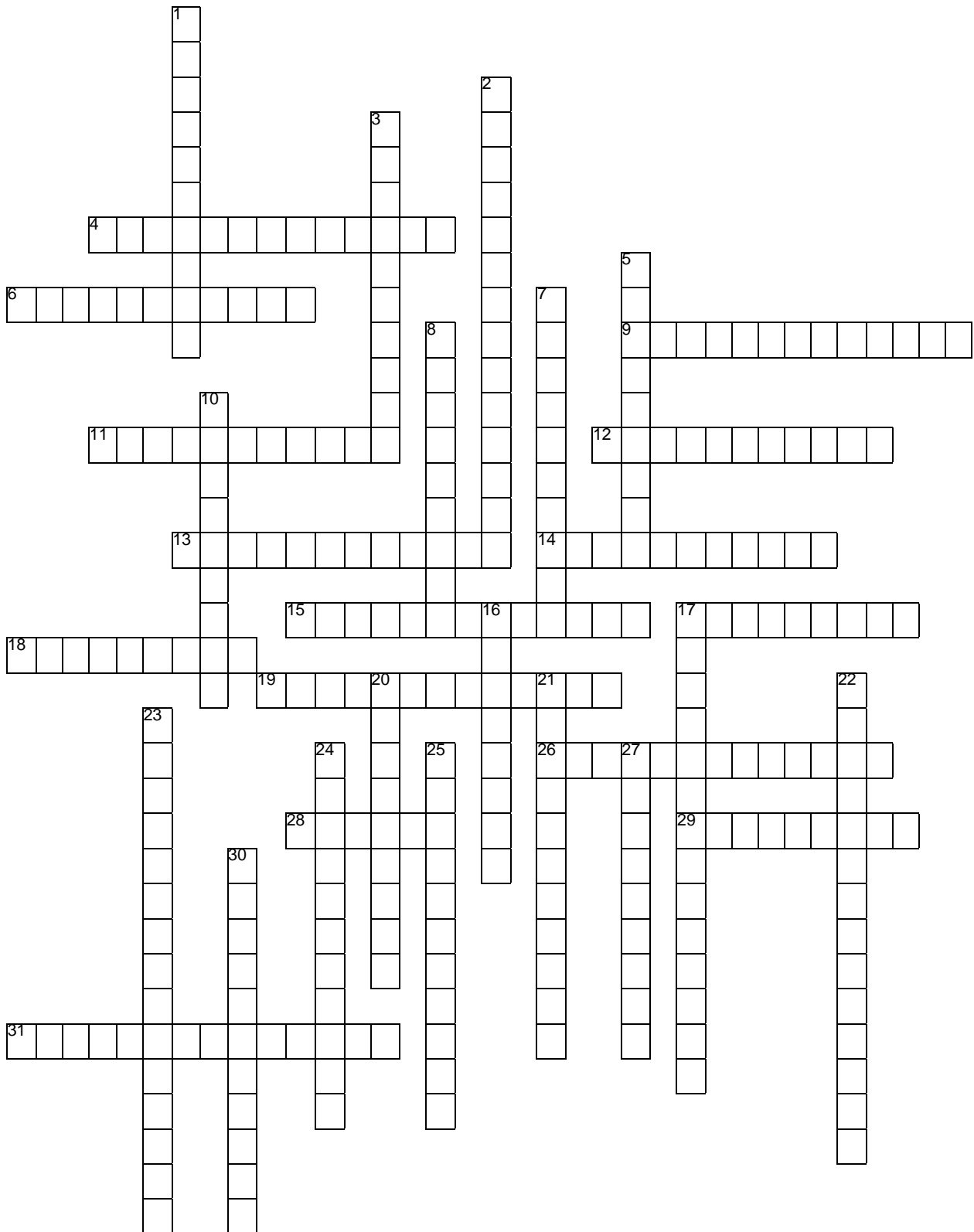
Кросворд 1



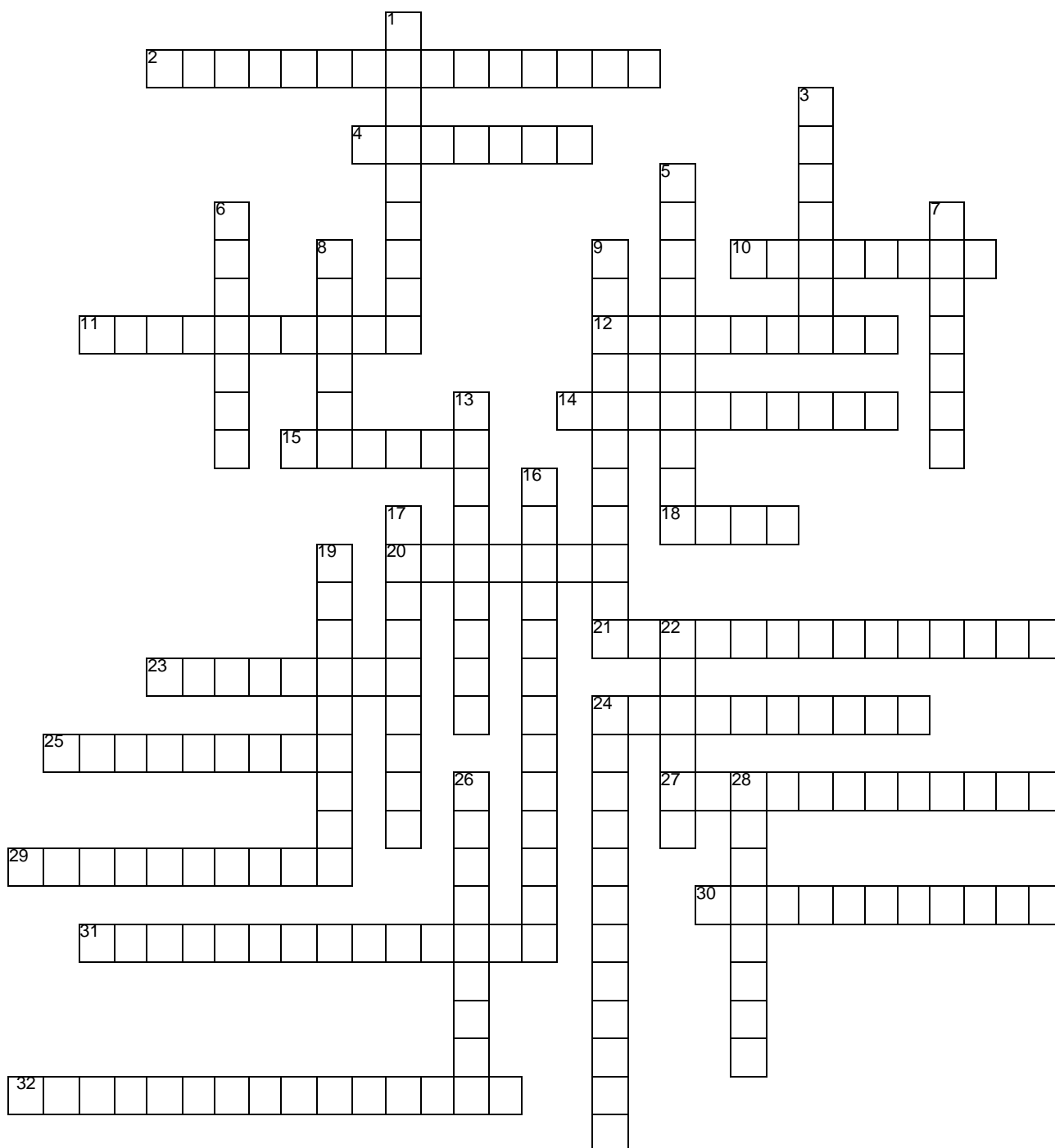
Кросворд 2



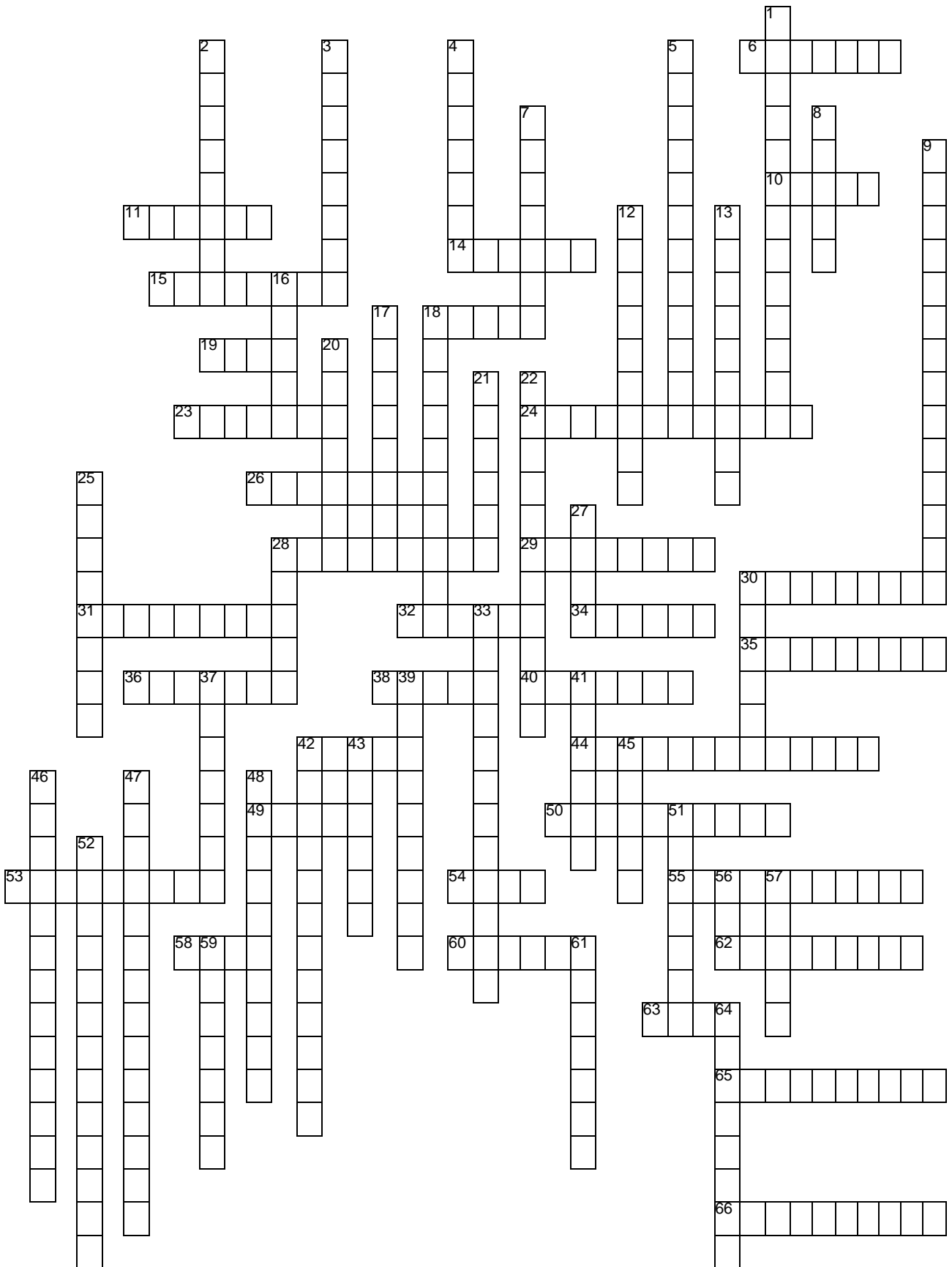
Кросворд 3



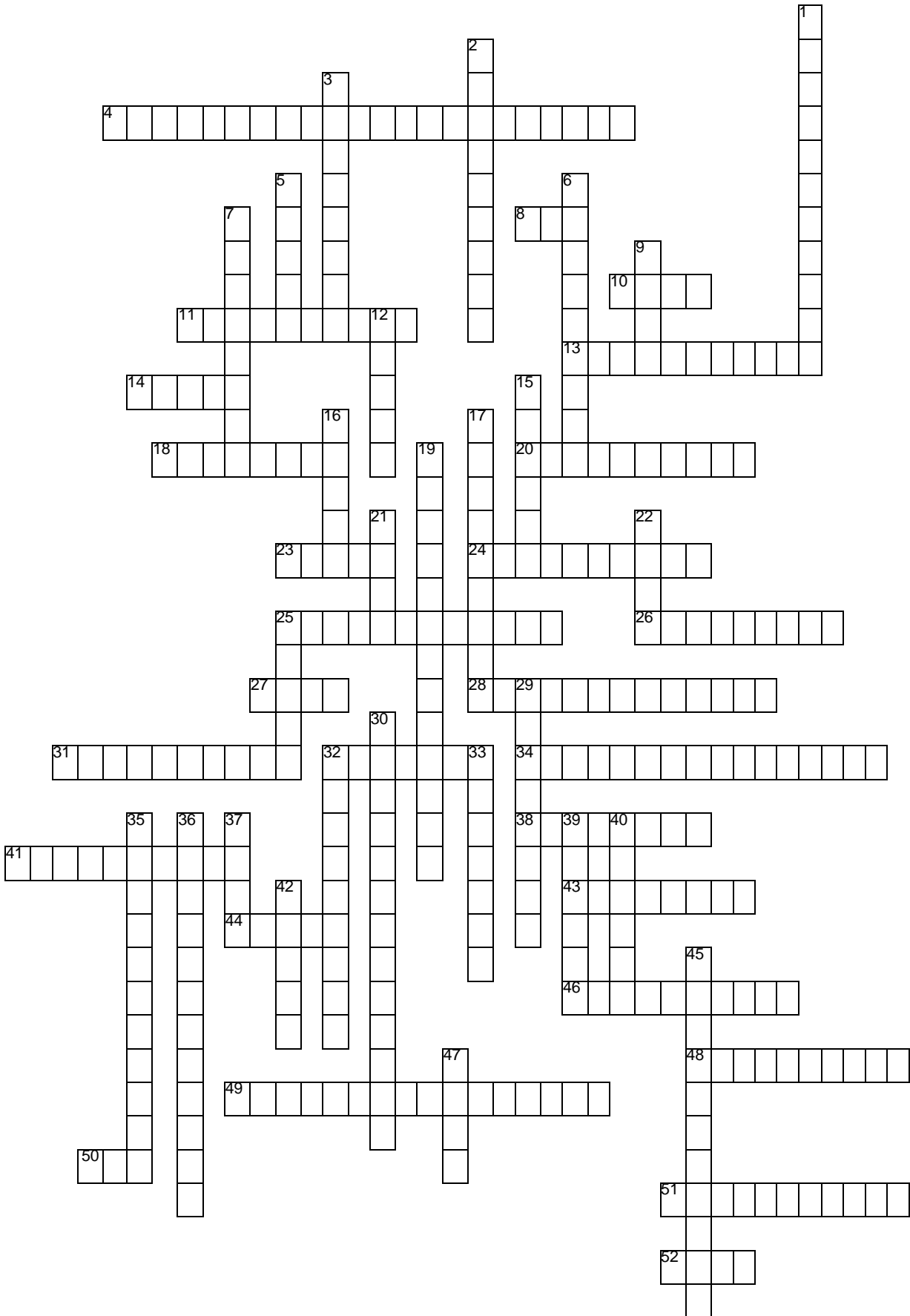
Кросворд 4



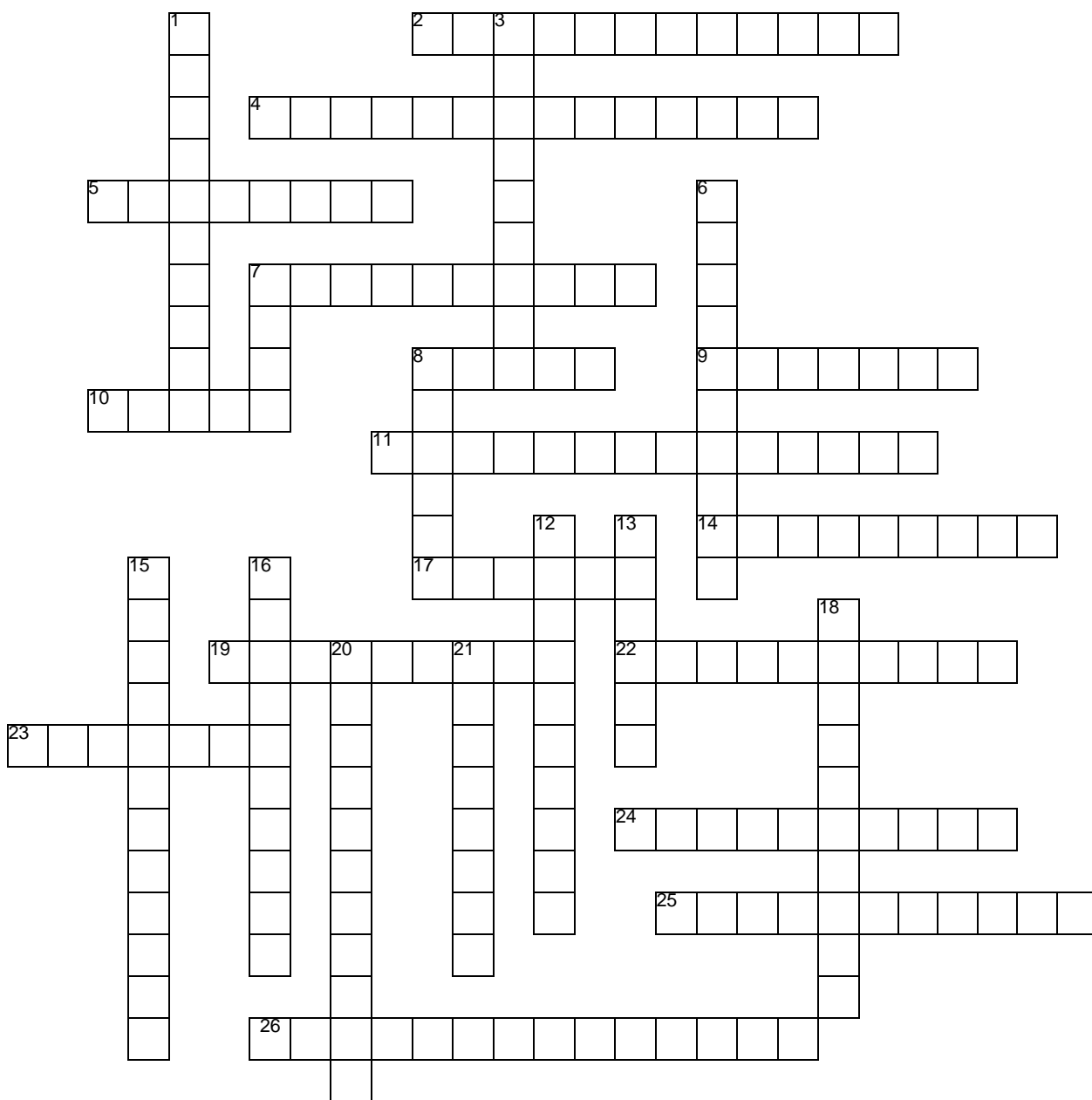
Кросворд 5



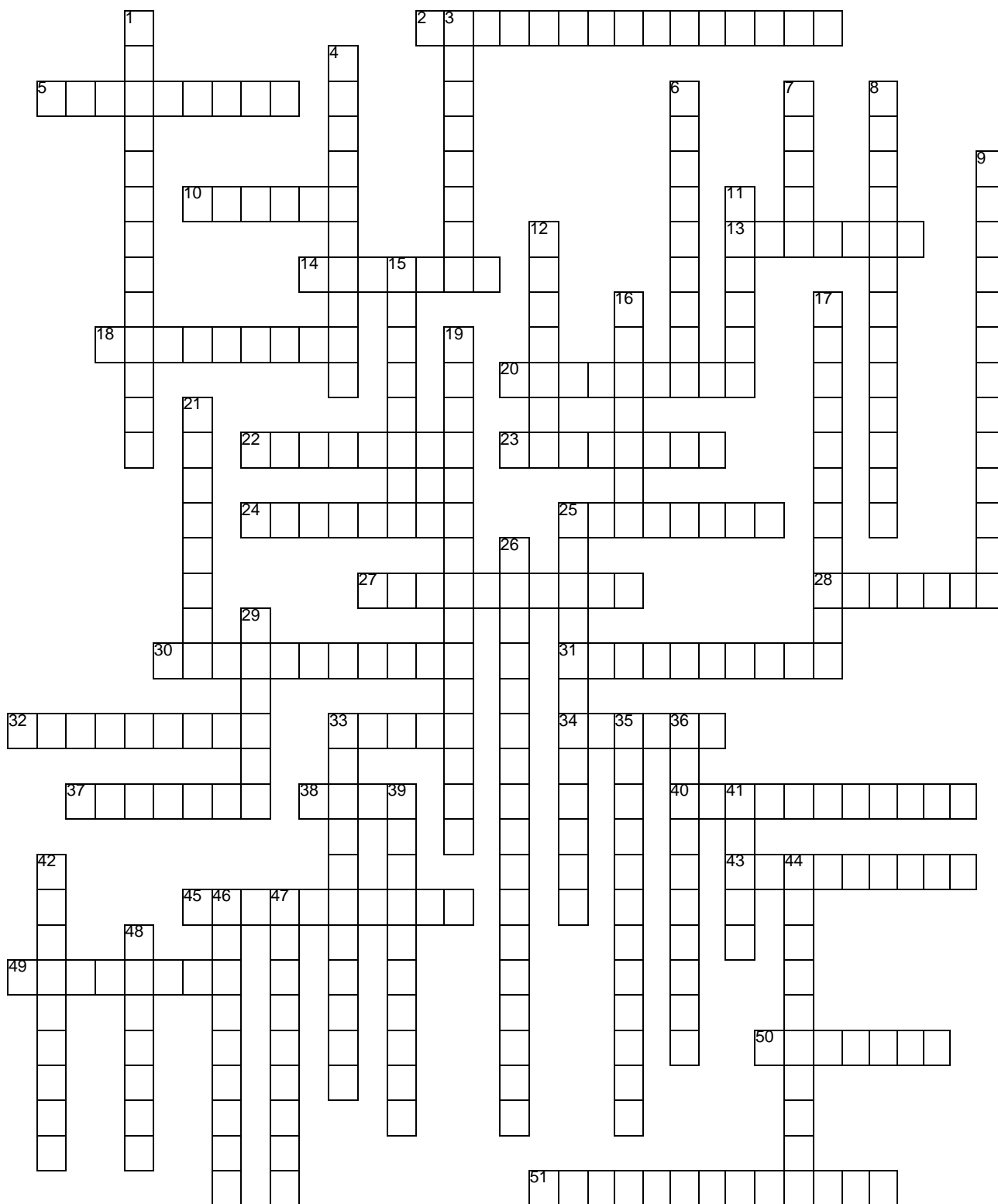
Кросворд 6



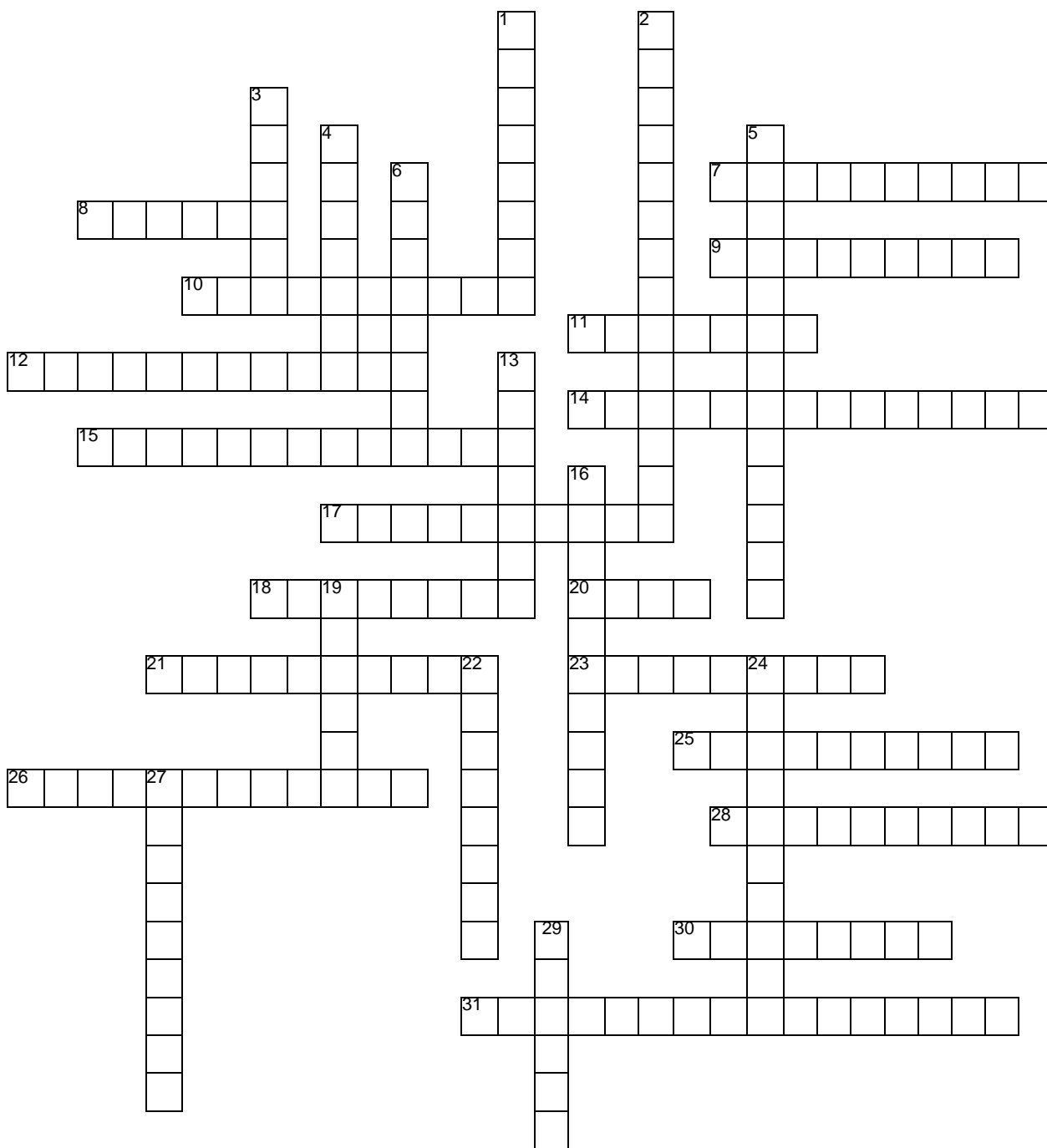
Кросворд 7



Кросворд 8



Кросворд 9



Зміст

Вступ.....	3
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні.....	6
Тема 1. Історія становлення комунікації.....	6
Тема 2. Аналіз комунікації в публічному адмініструванні.....	9
Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами.....	13
Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади.....	16
Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства.....	19
Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності.....	19
Тема 6. Public relations у публічному адмініструванні.....	25
Тема 7. Особливості комунікації громади з владою.....	30
Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу.....	33
Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця.....	38
Контроль за виконанням самостійної роботи студентів.....	42
Використана література.....	42
Основна.....	42
Додаткова.....	43
Інформаційні ресурси в Інтернеті.....	45
Додатки.....	46

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ

**Методичні рекомендації
до самостійної роботи студентів
спеціальності 281 "Публічне управління
та адміністрування"
другого (магістерського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач **Гвазава** Нана Гурамівна

Відповідальний за видання *Н. Л. Гавкалова*

Редактор *В. Ю. Степаненко*

Коректор *Т. А. Маркова*

План 2019 р. Поз. № 132 ЕВ. Обсяг 56 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*