

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри державного
управління, публічного адміністрування
та економічної політики
Протокол № 1 від 25.08.2023 р.



ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

**КОМУНІКАЦІЯ В ПУБЛІЧНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань	28 «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність	281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	«Публічне адміністрування»

Статус дисципліни	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Розробник:
д.е.н., професор

_____ 

Вікторія БЕЛЯВЦЕВА

Завідувач кафедри
державного управління,
публічного адміністрування
та економічної політики

_____ 

Наталія ГАВКАЛОВА

Гарант програми

_____ 

Наталія ГАВКАЛОВА

ВСТУП

Зв'язуючим процесом обміну інформацією є комунікація. Перша потреба в комунікації на рівні організації пов'язана з наданням необхідної інформації з відповідного питання, щоб дозволяти кожному виконувати свою роботу ефективно і сприяти досягненню мети організації. Актуальність навчальної дисципліни визначається тим, що комунікаційні процеси є невід'ємною складовою публічного адміністрування. Дисципліна "Комунікація в публічній адміністрації" посідає важливе місце у навчальному процесі, оскільки надає методологічні, методичні знання, допомагає сформувавши практичне вміння щодо аналізу, оцінки і розробки заходів які допомагають ефективно управляти комунікацією в публічній адміністрації. Вивчення дисципліни "Комунікація в публічній адміністрації" сприятиме підвищенню рівня загальноекономічної підготовки здобувачів, формуванню у них навичок науково-аналітичного опрацювання проблем з позицій публічних інтересів.

Метою навчальної дисципліни «Комунікація в публічній адміністрації» є формування системи професійної компетентності (знань і практичних вмінь та навичок) щодо використання принципів, інструментів комунікацій в публічній адміністрації, розвиток у здобувачів сучасного управлінського мислення, формування навичок розробки та прийняття управлінських рішень з урахуванням різних комунікаційних процесів.

Завданнями навчальної дисципліни «Комунікація в публічній адміністрації» є:

усвідомлення сутності основних понять і категорій комунікативного менеджменту, загальних елементів процесу комунікацій;

отримання фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій;

розвиток і закріплення навичок використання прийомів, способів та інструментів управління комунікаціями, які виправдали б себе на практиці;

створення методичної бази для вивчення в майбутньому спеціальних управлінських дисциплін, зокрема, управлінських комунікацій.

Предметом навчальної дисципліни є управління процесом збору, передачі та ефективного використання інформації для забезпечення ефективного комунікаційного процесу.

Об'єктом навчальної дисципліни є процеси та методи управління сучасними комунікаціями та форми ділових комунікацій, об'єктивні передумови та причини конфліктних ситуацій, методи подолання конфліктів, соціально-психологічний клімат у трудовому колективі.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН01	ЗК02, СК03
РН04	ЗК05, СК03
РН05	ЗК05, СК03
РН07	ЗК03, ЗК07,
РН08	ЗК04, ЗК05, СК01, СК05
РН09	ЗК06
РН10	ЗК01, ЗК02, ЗК04, ЗК05, ЗК07, СК01, СК02, СК05
РН14	СК04

де, РН01. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.

РН04. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.

РН05. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.

РН07. Уміти розробляти національні/регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз і комплексний підхід, а також методи командної роботи.

РН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

РН09. Спілкуватися іноземною мовою на професійну тематику, обговорювати проблеми публічного управління та результати досліджень.

РН10. Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.

РН14. Розробляти та реалізовувати заходи щодо адаптації кращого вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження локальної демократії в громадах в умовах децентралізації влади для забезпечення соціально-економічного розвитку.

ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК02. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК03. Здатність розробляти та управляти проєктами.

ЗК04. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.

ЗК05. Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.

ЗК06. Здатність до професійного спілкування іноземною мовою.

ЗК07. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

СК01. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

СК02. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших

організацій публічної сфери.

СК03. Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.

СК04. Здатність визначати показники сталого розвитку на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.

СК05. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти комунікації в публічному адмініструванні

Тема 1. Історія становлення комунікації

1.1. Поняття комунікації. Комунікаційна діяльність і спілкування.

Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки. Комунікаційна діяльність і спілкування. Закономірності спілкування людей.

1.2. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності.

Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій.

1.3. Класифікація комунікацій

Формування комунікаційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій.

Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні

2.1. Теоретичні засади комунікації.

Теоретичні засади комунікації. Невербальні та несимвольні комунікації. Моделі комунікації.

2.2. Сутність комунікаційного процесу.

Ефективна комунікація. Діяльність великих і малих соціальних груп. Особливості та розвиток соціальних установ. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації.

2.3. Особливості комунікацій у публічному управлінні.

Сутність комунікаційного процесу в публічній адміністрації. Його основні елементи, етапи, їх характеристика.

Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами

3.1. Сутність поняття «Конфлікт».

Конфліктна природа комунікацій. Виникнення дисконунікації у процесі спілкування. Сутність поняття «конфлікт». Між групові конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Поняття організаційного конфлікту і його структура.

3.2. Механізми комунікаційного впливу на управління конфліктами в умовах кризової ситуації.

Види організаційних конфліктів. Особливості кризових комунікацій. Механізми комунікаційного впливу на управління конфліктами в умовах кризової ситуації. Конфліктна природа комунікацій. Типові конфліктні ситуації.

3.3. Управління конфліктами.

Комунікаційні підходи до вирішення конфлікту. Управління конфліктами. Стратегії виходу з конфлікту.

Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади

4.1. Поняття та види публічного адміністрування.

Поняття та види публічного адміністрування. Специфіка публічного управління. Функції публічної адміністрації.

4.2. Органи виконавчої влади в системі публічного адміністрування.

Система органів виконавчої влади. Класифікація органів виконавчої влади. Види комунікації з іншими органами.

4.3. Місцеве самоврядування.

Місцеве самоврядування та його роль у державному управлінні. Особливості ефективної комунікації у ОМС.

Змістовий модуль 2. Особливості взаємодії публічної влади та суспільства

Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності

5.1. Професійні компетентності державного службовця.

Спілкування і комунікація державного службовця. Форми колективного обговорення професійних проблем та прийняття рішень на державній службі.

5.2. Цифрові компетентності державних службовців.

Поняття та сутність цифрової компетентності державних службовців. Сучасні можливості розвитку цифрових компетентностей

5.3. Цифрові інструменти для державних службовців.

Види цифрових інструментів: соціальні мережі, інструменти візуалізації, цифрові інструменти проведення зборів

Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні

6.1. Поняття та сутність «паблік рилейшинз».

Комунікаційний процес в аспекті ПР. Поняття «паблік рилейшинз»: сутність та історія виникнення.

6.2. Комунікаційна стратегія органів державного управління.

Формування комунікаційної стратегії органами виконавчої влади. Етапи та сутність.

6.3. Канали та засоби комунікації.

Робота зі стейколдерами у формуванні ефективної комунікаційної стратегії.

Тема 7. Особливості комунікації громади з владою

7.1. Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю.

Сутність та цілі системи зв'язків із громадськістю в публічній адміністрації. Принципи і методи діяльності по формуванню і управлінню громадською думкою. Система масової комунікації в зв'язках з громадськістю.

7.2. Система масової комунікації.

Засоби масової інформації. Ефективна співпраця з СМІ. Організація прес-конференції. Формування прес-релізу

7.3. Комунікація ОМС під час кризових ситуацій.

Боротьба із чутками та фейковою інформацією [LSEP] Особливості підготовки інтерв'ю. Підготовка плану кризових комунікацій. Співпраці з мас-медіа під час кризи.

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

8.1. Поняття та правовий статус публічної інформації в Україні.
Поняття та сутність публічної інформації в Україні. Компетенція держави у сфері інформаційної безпеки. Поняття інформаційного ресурсу.

8.2. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації.

Інформаційний ресурс у контексті процесів інформатизації відкритості та ринкових перетворень. Комунікаційні системи епохи формування глобального суспільства. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації.

8.3. Поняття інформаційного суспільства.

Сутність концепції державної інформаційної політики в Україні. Основи е-урядування, е-демократії.

Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця

9.1. Формування корпоративної культури в органах державного управління. Порівняльні ролі комунікацій в публічній адміністрації у різних наукових концепціях. Формальні і не формальні комунікації. Комунікації між

публічною адміністрацією і її середовищем. Етапи формування корпоративної культури органу влади.

9.2. Особливості комунікації в умовах змін.

Вплив змін на процеси комунікації. Засоби подолання опору змін.

9.3. Сутність поняття «лідерства» на державній службі.

Формування лідерських компетентностей керівника. Формування ефективних команд. Етика державного службовця.

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) завдань

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1	Виконання завдань по темі: «Використання інструментів комунікації для самопрезентації»
Тема 2. Завдання 2	Виконання практичного завдання «Сутність та призначення комунікаційної стратегії»
Тема 3. Завдання 3	Виконання практичного завдання: «Дискомунікація у ЗМІ»
Тема 4. Завдання 4	Виконання практичного завдання: «Структура органів державної влади та місцевого самоврядування, їх взаємодія»
Тема 5. Завдання 5	Виконання практичного завдання: «Вимоги до написання офіційного листа та відповіді на нього». Ділова гра: «Написання офіційного листа до органів влади».
Тема 6. Завдання 6	Виконання практичного завдання: «Прес-реліз та його особливості»
Тема 7. Завдання 7	Проведення дискусії за темою «Шляхи комунікації, які закріплені на законодавчому рівні. Механізму впливу».
Тема 8. Завдання 8	Виконання практичного завдання: «Написання запитів про доступ до публічної інформації».
Тема 9. Завдання 9	Виконання практичних завдань щодо розвитку цифрових компетентностей державного службовця

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Історія становлення комунікації	Написання есе за темою «Комунікація та її роль у житті людини»
Тема 2. Аналіз комунікації у публічному адмініструванні	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою «Вплив комунікаційної стратегії на прийняття рішень у діяльності суб'єктів господарювання»
Тема 3. Теорія конфліктів у спілкуванні людей та управління конфліктами	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою "Стратегії подолання конфлікту"

Тема 4. Публічне адміністрування: поняття та наукові засади	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, вирішення практичних завдань
Тема 5. Комунікація як інструмент професійної діяльності	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, вирішення практичних завдань
Тема 6. Public relation в публічному адмініструванні	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до контрольної роботи.
Тема 7. Особливості комунікації громади з владою	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до колоквиуму. Виконання домашнього завдання «Розробка пропозицій щодо удосконалення організаційної структури органу публічної влади»
Тема 8. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, вирішення практичних завдань, підготовка до контрольної роботи
Тема 9. Комунікаційні навички публічного службовця	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, вирішення практичних завдань.

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності здобувачів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: проблемні лекції (теми 2, 7); презентації (теми 1 – 9); робота в малих групах (теми 3 – 9); семінари-дискусії (1 – 4); мозкові атаки (теми 2 – 9); кейс-стаді (теми 5 – 9); дебати (теми 5 – 8); розбір управлінських ситуацій (теми 3 – 9), ділові ігри (теми 5 – 8), проектні роботи.

Також, проведення лекційних занять (теми 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9) у формі тренінгу передбачає застосування викладачем інструментів фасилітації та коучингу, що дозволяє здобувачам заглибитися у дослідження теми та надає навички командної роботи та критичного мислення.

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит): максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу вищої

освіти складати екзамен (іспит) – 35 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: колоквіуми (20 балів), есе (10 балів), участь у дискусії, а при неможливості прийняття участі у дискусійному процесі - написання есе (10), виконання практичних завдань за темами (20 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів).

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни з формою семестрового контролю екзамен (іспит)).

Приклад екзаменаційного білета

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМ. С. КУЗНЕЦЯ

Освітньо-кваліфікаційний рівень: другий (магістерський) рівень

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

Навчальна дисципліна: «Комунікація в публічній адміністрації»

БІЛЕТ № 1

Тести.

1. Комунікації, які є наслідком ієрархії влади в організації та відповідають прямому ланцюгу команд.

- а) формальні комунікації;
- б) вербальні комунікації;
- в) неформальні комунікації;
- г) горизонтальні комунікації.

2. Виникнення складнощів у взаємовідносинах при призначенні нового керівника в найбільшій мірі сприяє:

- а) прискорена адаптація;
- б) тривала адаптація;
- в) відсутність уваги адаптації з боку керівника суміжного відділу;
- г) не приймання участі вищого керівництва у процесі адаптації;
- г) не приймання участі досвідчених працівників у процесі адаптації.

3. Одним з методів профілактичної роботи щодо запобігання конфлікту є

- а) маскування, приховування конфліктної ситуації в колективі;

б) аналіз мотивів, цілей, здатностей, особливостей характеру, професійної компетентності усіх учасників конфліктної ситуації чи інцидентів, що виникають;

в) ліквідація конфліктних ситуацій шляхом застосування владних повноважень;

г) використання системи винагород для примирення сторін.

4. Виникнення складнощів у взаємовідносинах при призначенні нового керівника в найбільшій мірі сприяє:

а) не приймання участі досвідчених працівників у процесі адаптації;

б) не приймання участі вищого керівництва у процесі адаптації;

в) прискорена адаптація;

г) відсутність уваги адаптації з боку керівника суміжного відділу.

г) тривала адаптація.

5. За напрямом руху інформація класифікується на:

а) директивну, звітну, довідково-нормативну;

б) первинну та похідну;

в) адміністративну, фінансову, бухгалтерську, технологічну;

г) вхідну та вихідну.

6. Ділове спілкування це:

а) зміст і засоби спілкування регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню;

б) процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети;

в) сутність такого спілкування розкривається в його безпредметності, тобто люди говорять не те, що думають, а те, що потрібно говорити у тому чи іншому випадку;

г) спілкування, при якому відсутнє прагнення зрозуміти і врахувати особливості особистості співрозмовника.

7. У разі виникнення стресової ситуації при надмірному завантаженні співробітника, доцільною лінією його поведінки буде:

а) прискорене виконання робіт з одночасним зниженням їх якості;

б) апеляція до інших співробітників відділу з приводу своєї завантаженості;

в) затримка виконання всіх робіт через їх одночасну реалізацію;

г) відмова від виконання ряду завдань;

г) спільне з керівником розстановка пріоритетів у рішенні завдань.

8. Процес спонсорингу включає основні складові:

а) оцінка ефективності;

б) визначення цільової аудиторії;

в) вибір спонсорського пакету.

9. Мерчандайзинг містить у собі всі форми діяльності компанії, пов'язані з товаром у місцях продажу, а саме: облік поставок товару, розрахунок товарного запасу по асортиментних групах, розміщення товару за цінovими категоріями:

а) візуальний мерчандайзинг;

б) категорійний мерчандайзинг;

в) товарний мерчандайзинг.

10. За напрямом руху інформація класифікується на:

а) адміністративну, фінансову, бухгалтерську, технологічну;

б) вхідну та вихідну;

в) директивну, звітну, довідково-нормативну;

г) первинну та похідну.

11. Керівник відділу зв'язку з громадськістю задумався над засобами підвищення ефективності переговорів і дискусій, які він проводить з діловими партнерами. Керівник вирішив вивчити і практично використовувати принципи і навички рефлексивного і не

рефлексивного слухання співрозмовників. На вашу думку Яке з нижчеперелічених тверджень є правильним?

До видів зворотного зв'язку з людиною, що надає промову при рефлексивному слуханні не відноситься:

- а) відволікання від основних питань бесіди;
- б) словесний сигнал про необхідність будь-яких висловлювань;
- в) власний переказ основних думок співрозмовника;
- г) узагальнення окремих частин повідомлення.

12. Конфлікт-це

- а) протистояння сторін, що призводить до негативних наслідків;
- б) застосування оптимальних стилів поведінки в конфліктній ситуації;
- в) зіткнення протилежних переконань;
- г) відсутність згоди, зіткнення сторін на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень.

13. Специфічне поєднання засобів реклами, особистого продажу, стимулювання збуту і зв'язків з громадськістю, що застосовуються підприємством для досягнення рекламних і маркетингових цілей, це?

- а) маркетингова комунікація;
- б) спонсорський пакет;
- в) інтегрована маркетингова комунікація;
- г) синергетичний ефект.

14. За напрямом руху інформація класифікується на:

- а) вхідну та вихідну;
- б) адміністративну, фінансову, бухгалтерську, технологічну;
- в) первинну та похідну;
- г) директивну, звітну, довідково-нормативну.

15. Керівник підрозділу провів нараду з усіма своїми співробітниками, на якому звернув увагу на неефективні, часом на межі конфлікту, суперечки та дискусії між співробітниками, а також із зовнішнім оточенням підрозділу. Вирішено було сформулювати, уважно вивчити та неухильно використовувати правила так званого «ефективного слухання».

Що, на вашу думку, є вірним у наступних твердженнях?

Загальні правила ефективного сприйняття словесних повідомлень не припускають, що співрозмовник

- а) не дає іншій стороні закінчити аргументацію висловлювань;
- б) не спростовує іншу сторону, не вникнувши до кінця в хід міркувань;
- в) не акцентує увагу на недоліках мови;
- г) стримує бажання висловити поспішне судження;
- г) бере до уваги мотивацію співрозмовника.

16. Ділове спілкування це

а) процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети;

б) зміст і засоби спілкування регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню;

в) сутність такого спілкування розкривається в його безпредметності, тобто люди говорять не те, що думають, а те, що потрібно говорити у тому чи іншому випадку;

г) спілкування, при якому відсутнє прагнення зрозуміти і врахувати особливості особистості співрозмовника.

17. Мерчандайзинг містить у собі всі форми діяльності компанії, пов'язані з товаром у місцях продажу, а саме планування торговельного залу, вивіска, вітрина, інтер'єр,

торговельне обладнання, розміщення рекламних матеріалів (POS), стратегія подання і розміщення самого товару:

- а) категорійний мерчандайзинг;
- б) візуальний мерчандайзинг;
- в) товарний мерчандайзинг.

18. Комунікації, які є наслідком ієрархії влади в організації та відповідають прямому ланцюгу команд.

- а) неформальні комунікації;
- б) формальні комунікації;
- в) горизонтальні комунікації;
- г) вербальні комунікації.

19. Наука, що вивчає систему соціальних і психологічних відносин працівників на підприємстві, а також соціально–психологічний клімат його колективу з визначенням проблем походження конфліктів і їхньої профілактики, це

- а) психологія;
- б) конфліктологія;
- в) комунікативний менеджмент;
- г) філософія;
- д) соціологія.

20. Вид комунікації, пов'язаної з наданням матеріальної допомоги конкретному об'єкту з метою досягнення маркетингових або корпоративних цілей це?

Відповідь:

21. Пакет інформації про компанії

- а) інформаційні бюлетені;
- б) медіа комплект;
- в) прес-реліз;
- г) маркетинг соціальних медіа;
- г) публічні заходи;
- д) ведення блогів.

22. Співробітник одного з підрозділів компанії звернувся допомогою до психолога щодо своїх взаємовідносин з безпосереднім керівником. Співробітник скаржився на своє негативне ставлення до роботи, яке складається багато в чому через те, що він сприймає свого керівника як «важкого», тобто такого, який не володіє високими професійними якостями, а також якостями хорошого організатора. Які з наведених нижче варіантів тверджень психолог запропонував співробітнику як підсумкові рекомендації:

Приклад поганого керівника може бути корисним для оточуючих тим, що вони пізнають як:

- а) не треба керувати;
- б) вирішувати конфлікти;
- в) догоджати керівнику;
- г) виконувати зайву роботу;
- г) створювати неформальні групи.

23. Назвіть пов'язуючі процеси менеджменту:

- а) комбінація;
- б) прийняття рішень;
- в) комунікація;
- г) модифікація.

24. Для здійснення процесу комунікацій необхідна наявність:

- а) каналу комунікації;
- б) мінімум двох людей;
- в) повідомлення;
- г) емпатії;

г) швидкості комунікаційного потоку.

25. Найбільш типовою помилкою підлеглих співробітників, що веде до загострення відносин з керівником, є:

- а) пасивна участь у нараді;
- б) неуважне вивчення посадової інструкції;
- в) нехтування спільною відповідальністю за результати роботи підрозділу;
- г) встановлення неформальних відносин;
- д) відмова від будь-яких спільних заходів.

26. Стереотипне завдання. Нижче перераховані прийоми, які демонструють відкритість і сприяють конструктивному діалогу, а також прийоми і дії, які призводять до закриття позиції і тупику на переговорах. Підберіть пари, щоб з кожним позитивним прийомом сусідив його антипод. Оформіть у таблицю.

№	Конструктивні прийоми	№	Деструктивні прийоми
1	Висловлювати висновок як гіпотези, що потребують на підтвердження		
2	З'ясовувати, яка аргументація стоїть за поглядами вашого опонента		
3	Активно слухати, демонструвати готовність стати на місце опонента і зрозуміти його, перш ніж переходити до вирішення проблеми		
4	Бачити все різноманіття варіантів рішення, бути готовим до пошуку проміжних, компромісних рішень		

27. Діагностичне завдання. Молодого керівника почав хвилювати той факт, що багато його дій сприймаються підлеглими негативно, розвиток деяких ситуацій безпосередньо веде до стресів та виникнення конфліктів. Молодий керівник звернувся по допомогу до своїх старших, більш досвідчених колег. Вони попросили свого молодого колегу описати ті оцінки, які він давав своїм підлеглим у різних ситуаціях. У результаті керівники дійшли деяких висновків. Спробуйте сформулювати їх, вибираючи найбільш правильні варіанти з наведених нижче.

Необ'єктивна оцінка з боку керівника наступних якостей і показників роботи найбільш ймовірно веде до конфліктної ситуації або сильного стресу. Відповідь обгрунтуйте.

- а) результативність роботи;
- б) професійна поведінка;
- в) особисті якості, риси характеру;
- г) організаторські здібності;
- д) навички планування робіт.

Варіанти деструктивних прийомів

1. Вважати, що ви знаєте все, що необхідно для формування позиції і рішення проблеми

2. Висловлювати ваші висновки як аксіоми

3. Слухати з метою порівняння і спростування

4. Чіплятися за аргументи, які підтверджують власну оцінку.

28. Евристичне завдання. Дайте характеристику маніпуляцій в ділових комунікаціях. Усю сукупність хитрощів-маніпуляцій, що використовуються у ділових комунікаціях, можна умовно об'єднати в три групи: організаційно-процедурні, психологічні та логічні маніпуляції. Охарактеризуйте ці групи маніпуляцій, наведіть приклади.

Критерії оцінювання

Підсумкова оцінка за екзаменаційну роботу складається з суми балів за вирішення всіх завдань. Тестові завдання – 25 тестів – кожна вірна відповідь оцінюється у 1 бал; стереотипне завдання – максимальна оцінка за вирішене завдання складає 3 бали; діагностичне завдання – максимальна оцінка за вирішене завдання складає 4 бали; евристичне завдання – максимальна оцінка за вирішення якого складає 8 балів.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Вступ до публічного адміністрування : навчальний посібник / Н. Л. Гавкалова, Т. А. Власенко, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, професора Н. Л. Гавкалової. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 372 с. - Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/14611>.
2. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент: навчальний посібник / Л. Ю. Гордієнко. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 216 с. - Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/14819>.

Додаткова

3. Детермінанти розвитку публічного управління та адміністрування в Україні: колективна монографія / за заг. ред. Н.С. Орлової. – Київ: ВД «Освіта України», 2020. – 262 с. ISBN 978-617-7862-24-5
4. Комунікація в публічній адміністрації. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування" другого (магістерського) рівня / укл. Н. Г. Гвазава. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019 – 57 с. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/21539>.
5. Мохова Ю.Л. Розвиток електронного урядування України в умовах цифрових перетворень: монографія. Київ: ВД «Освіта України», 2021. 434 с.
6. Орлова Н.С., Майло В.В. Розвиток стратегічних комунікацій в органах публічної влади. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Томі 31 (70) № 1, 2020. С.63-68
7. Орлова Н. С., Мохова Ю. Л. Електронна готовність органів публічної влади в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 1. С. 61–66 <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=7742&i=8>
8. Орлова Н., Мохова Ю. Європейські орієнтири цифрових трансформацій у електронному урядуванні. Наукові перспективи №7 (13). 2021. С. 97-106 <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/343/345>
9. Орлова Н. С., Шляхтіна Г. В. Цифрові компетентності лідера на державній службі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 9. С. 98–102. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.9.98 <http://www.investplan.com.ua/index.php?op=1&z=7445&i=13>
10. Публічна комунікація та ділова мова в публічному управлінні: метод. рек. для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти "Магістр" / уклад.: Шмагун А.В. – К. : УкрСІЧ, 2019. – 28 с.

11. Степанова Е. Р. Психологія впливу: як досягти бажаного результату та не втратити персонал / Е. Р. Степанова // Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 3-4 бер. 2020 р., м. Харків – м. Торунь. – Х. : ФОП Панов А. М., 2020. – С. 194–195. – Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23488>.

12. Стратегічні комунікації у системі публічного управління України: монографія / Т.В. Сивак. Київ: НАДУ, 2019. – 338 с.

13. Communication in Public Administration. Guidelines to practical tasks and plans of seminars for Master's (second) degree students of speciality 281 "Public Administration" / compil. by O. Bolotova, O. Polezhaeva. – Access mode: Kharkiv : S. Kuznets KhNUE, 2020 – 31 p. – Access mode: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23747>.

14. Marleen Brans, Arco Timmermans (2022) The Advisory Roles of Political Scientists in Europe // Comparing Engagements in Policy Advisory Systems. [Electronic resource]. - Access mode: // <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-86005-9>.

Інформаційні ресурси

15. Комунікація в публічній адміністрації. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=2837>.

16. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>.

17. Людський капітал 2030. Режим доступу: <https://drive.google.com/file/d/1XHZeW0b4NwPFgI1Wa7XOeCT1Ml6mqD6c/view?fbclid=IwAR1BydAcN8oso4xSNyne-kviTJUyumprrjpWJUCfbHSa1kc6MGTQJEreEtE>.

18. Реформа державного управління. Режим доступу: <https://par.in.ua/?fbclid=IwAR1W-J4nVlmzcb-v-gaNml9wAbfmc5rfWF3Sc-E5PLP6tggkkbXSkG2Ea30>.

19. Глосарій термінів Європейського Союзу. – Режим доступу: http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy

20. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні. – Режим доступу : <https://ukraine.un.org/uk>.