



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

**Інститут публічної служби та управління
Кафедра публічного управління та регіоналістики**

к.держ.упр., проф. Попов М.П.

к.держ.упр. Тодорова О.Л.

**«КОМУНІКАЦІЇ В СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійної роботи і виконання контрольної роботи
для здобувачів денної та заочної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Освітньо-професійна програма «Державне управління та місцеве
самоврядування»

Схвалено Вченою радою Інституту
публічної служби та управління
Протокол № 1 від 31.08.2022.

Методичні вказівки до самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Комунікації в сфері державного управління і місцевого самоврядування» для здобувачів денної та заочної форми навчання спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти / Укл.: М.П. Попов, О.Л. Тодорова. «Одеська політехніка». 2022. 23 с.

У методичних вказівках до самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Комунікації в сфері державного управління і місцевого самоврядування» для здобувачів денної та заочної форми спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» відображені цілі та задачі написання завдань, дана характеристика структури завдань, порядок їх виконання, основні вимоги щодо оформлення завдань та їх захисту.

ЗМІСТ

1. МЕТА ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	3
2. ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
3. НАЙМЕНУВАННЯ ТА ЗМІСТ ТЕМ ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНОЮ ПРОГРАМОЮ.....	5
4. ВИМОГИ ДО ЗАВДАНЬ ТА ЇХ ВАРІАНТИ	7
5. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ.....	8
6. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ.....	10
7. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ.....	13
8. ЛІТЕРАТУРА.....	18

1. МЕТА ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом навчальної дисципліни є загальні закономірності та принципи комунікацій та комунікативної діяльності і основні напрями забезпечення комунікаційної взаємодії в сфері державного управління і місцевого самоврядування.

Мета, цілі та завдання дисципліни впливають із завдання освітньо-професійної програми щодо підготовки фахівців на першому рівні вищої освіти, яка передбачає надання здобувачам вищої освіти знань та формування компетентностей, достатніх для успішного виконання професійних обов'язків у сфері публічного управління та адміністрування, які спрямовані на сталий суспільний розвиток, реалізацію соціально-економічних реформ, використання прогресивних практик публічного управління на місцевому, регіональному та державному рівні.

Таким чином головною метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти:

- системи знань з теоретичних основ комунікативної науки, вивчення основних моделей комунікацій, методики та методології комунікативних технологій, формування навичок багатоаспектного застосування комунікативного інструментарію в різних комунікативних ситуаціях;
- здатності визначати теоретичні концепції комунікативних процесів, характеристики перспективних моделей комунікації та комунікативних технологій та доцільність застосування комунікативних технологій в різних соціальних ситуаціях, будувати прогностичні моделі комунікації між органами публічної влади та суспільством.

Дисципліна «Комунікації в сфері державного управління та місцевого самоврядування» викладається протягом третього (третього і четвертого для заочної форми) навчального семестру на другому курсі, та входить в обов'язкову частину професійної підготовки навчального плану підготовки бакалаврів за освітньо-професійною програмою «Державне управління і місцеве самоврядування». Передумовами (пререквізитами) для вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в сфері державного управління та місцевого самоврядування» є дисципліни: ОЗ4 «Риторика та ділове спілкування», ОЗ6 «Соціологія», ОП2 «Ділова українська мова/Українська мова як іноземна», ОП01 «Вступ до спеціальності», П01 «Інформаційні технології та бази даних».

Сформовані під час вивчення дисципліни «Комунікації в сфері державного управління та місцевого самоврядування» компетентності вдосконалюватимуться та сприятимуть поліпшенню вивчення інших дисциплін, зокрема: ОП 09 «Основи прийняття управлінських рішень в сфері державного управління і місцевого самоврядування», ОП17 «Управління людськими ресурсами в сфері державного управління і місцевого

самоврядування». Знання із теоретичних та практичних аспектів комунікації можуть бути використані під час проходження практики за фахом.

Робочу навчальну програму укладено згідно із вимогами до семестрової системи організації освітнього процесу та оцінювання рівня знань в «Національному університеті Одеська політехніка». Навчальна програма визначає обсяги компетентностей, які повинен опанувати здобувач відповідно до освітньої програми, алгоритму вивчення навчального матеріалу дисципліни «Комунікації в сфері державного управління та місцевого самоврядування», необхідне методичне забезпечення, складові і технологію оцінювання навчальних досягнень.

2. ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- сформувати знання щодо історії виникнення та розвитку теорії комунікацій;
- сформувати навички практичного застосування методів, інструментів, типів, каналів та засобів комунікації;
- сформувати у майбутнього фахівця розуміння особливостей мовленнєвої та невербальної комунікації, її різновидів;
- сформувати вміння використовувати принципи теорії комунікацій при аналізі комунікативних заходів та подій і при плануванні власної діяльності;
- сформувати розуміння значущості культури ділової комунікації у встановленні та розвитку конструктивних ділових зв'язків і партнерства між суб'єктами ділових відносин;
- сформувати теоретико-методологічну базу для подальшого опанування соціально-комунікаційних і професійних дисциплін, які вивчатимуть здобувачі вищої освіти;
- сприяти формуванню лідерських і комунікативних та морально-етичних якостей, прагнення до співтворчості та співпраці, засвоєнню правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному товаристві;
- надати необхідну теоретичну базу задля встановлення і підтримки комунікативних зв'язків між органами публічної влади та суспільством.

3. НАЙМЕНУВАННЯ ТА ЗМІСТ ТЕМ ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНОЮ ПРОГРАМОЮ

СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні засади комунікації та комунікативного процесу

Лекція № 1. Теорія комунікації: предмет і базові аспекти

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 1.1. Міждисциплінарний характер комунікативних знань.
- 1.2. Специфіка ділової комунікації

Лекція № 2. Комунікативний процес: виробництво, мультиплікація, розповсюдження, прийом, розпізнавання, використання інформації

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 2.1. Зворотній зв'язок та шум
- 2.2. Шум або фонові перешкоди

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Структура комунікації

Лекція № 3. Природа і компоненти комунікації

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 3.1. Спілкування як соціальний феномен.
- 3.2. Тенденції розвитку сучасного спілкування

Лекція № 4. Види комунікації

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 4.1 Мова як засіб комунікації

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. Вербальна і невербальна комунікація

Лекція № 5. Форми і характеристика вербальної комунікації

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 5.1. Ділові листи

Лекція № 6. Невербальна комунікація

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 6.1. Невербальний витік інформації (за П. Екманом і У. Фризером)
- 6.2. Значення образів та картинок при передачі інформації.
- 6.3. Вплив емоцій на перебіг ділової розмови

Лекція № 7. Складові успішної усно-мовленнєвої комунікації

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 7.1. Стратегія і тактика аргументації
- 7.2. Способи маніпуляції у діловому спілкуванні.

СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 2.**ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА КОМУНІКАТИВНОГО ПРОЦЕСУ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ ТА МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ****ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. Міжособистісні комунікації та комунікації в організаціях****Лекція № 8. Міжособистісні комунікації**

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 8.1 Аналітичні моделі спілкування
- 8.2. Гендерні тенденції в спілкуванні.

Лекція № 9. Комунікації в організаціях

Література: основна [2,11,16], додаткова [1, 20], інформаційні ресурси [1-3].

- 9.1. Конфлікти в організаціях/
- 9.2. Етичні норми й етичні імперативи ділової комунікації.
- 9.3. Особливості організації та проведення співбесіди при влаштуванні на роботу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 5. Комунікативна діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування**Лекції № 10-11. Взаємодія органів місцевого самоврядування з громадськістю**

Література: основна [3,5,6,12,13], додаткова [5, 11, 13, 24,25, 26, 28, 36], інформаційні ресурси [1-4].

- 10-11.1. Європейські принципи та стандарти для консультацій з громадськістю

10-11.2. Цифровий формат як загальний параметр нових комунікаційних технологій

Лекції № 12-13. Взаємодія органів державної влади з громадськістю

Література: основна [3,5,6], додаткова [4, 11, 19, 25, 26, 36], інформаційні ресурси [1-4].

12-13.1. Принципи та стандарти консультацій з громадськістю

12.13.2. Результати консультацій з громадськістю

Лекція № 14. Зарубіжний досвід комунікативної діяльності

Література: основна [3], додаткова [37], інформаційні ресурси [1-3].

14.1. Обов'язкові принципи взаємодії

4. ВИМОГИ ДО ЗАВДАНЬ ТА ЇХ ВАРІАНТИ

Для виконання роботи здобувачі вибирають варіант за порядковим номером в списку (1-ий стовпчик табл. 1). Якщо останні цифри більш за 30 – відлік варіанту почати спочатку. Згідно варіанту здобувач дає відповіді на *три* теоретичні питання, вирішує *три* задачі і відповідає на *усі* тестові питання. Робота виконується в письмовій, рукописній формі в робочому зошиті.

Таблиця 1

ВИБІР ВАРІАНТА КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

№	Теоретичні питання			Завдання		
	1	30	15	1	4	7
1	1	30	15	1	4	7
2	2	29	14	2	5	8
3	3	28	13	3	6	9
4	4	27	12	4	7	10
5	5	26	11	5	8	1
6	6	25	10	6	9	2
7	7	24	9	7	10	3
8	8	23	8	8	1	4
9	9	22	7	9	2	5
10	10	21	6	10	3	6
11	11	20	5	1	4	7
12	12	19	4	2	5	8
13	13	18	3	3	6	9
14	14	17	2	4	7	10
15	15	16	1	5	8	1
16	16	13	30	6	9	2
17	17	15	29	7	10	3
18	18	14	28	8	1	4
19	19	12	27	9	2	5
20	20	11	26	10	3	6
21	21	10	25	1	4	7
22	22	9	24	2	5	8
23	23	8	23	3	6	9
24	24	7	22	4	7	10
25	25	6	21	5	8	1
26	26	5	20	6	9	2
27	27	4	19	7	10	3
28	28	3	18	8	1	4
29	29	2	17	9	2	5
30	30	1	16	10	3	6

5. КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Що таке комунікація?
2. Де і коли теорія комунікації сформувалася у самостійний науковий напрям?
3. Які основні етапи розвитку комунікації ви знаєте?
4. Чому термін комунікація вважається багатоаспектним? Які виділяють умовні значення поняття «комунікація», у зв'язку з його багатоаспектністю?
5. Які теоретичні моделі соціальної комунікації ви знаєте?
Охарактеризуйте одну на вибір
6. Назвіть та охарактеризуйте форми комунікаційної діяльності
7. Що є об'єктом комунікації?
8. Які є форми передачі інформації?
9. Що є цілями комунікації з точки зору теорії інформації?
10. Які функції виконує комунікація?
11. Охарактеризуйте поняття «комунікативний простір» та «комунікативний час»?
12. Що є основними параметрами соціально комунікативного простору?
Дайте їх характеристику
13. Дайте визначення комунікації з позиції механістичного підходу
14. Назвіть метукомунікації
15. Назвіть цілі комунікації
16. Які є взаємозалежні етапи обміну інформацією?
17. Що є базовими елементами в процесі обміну інформацією?
18. Дайте характеристику джерела повідомлення
19. Що таке повідомлення?
20. Що таке канал? Які є канали інформації?
21. В чому полягає різниця між кодуванням та декодуванням?
22. Дайте характеристику комунікаційної моделі С. Холла
23. Що таке зворотній зв'язок та шум?
24. Дайте визначення вербальної комунікації
25. Які є правила вербального впливу спілкування на співрозмовника?
26. Назвіть правила щодо того, що і в якій ситуації варто говорити, а чого говорити не слід
27. Яка різниця між внутрішньою та зовнішньою мовою?
28. Що характеризує усну та письмову мову?
29. В чому полягає сутність монологу?
30. Які є типи діалогу?
31. Назвіть загальні правила діалогу
32. Які є закони побудови діалогу? Охарактеризуйте один (на вибір)

33. Що є видами усно мовленнєвої комунікації?
34. Які труднощі ефективного слухання вам відомі?
35. Що таке діловий лист? Які види ділових листів ви знаєте?
36. Дайте визначення невербального спілкування
37. Поясніть різницю між вербальним та невербальним спілкуванням
38. Які є види невербального спілкування?
39. Які функції виконує невербальна комунікація ?
40. Назвіть елементи структури невербальної поведінки людини. Поясніть детальніше один елемент, на вибір
41. Що включає в себе акустична система відображення невербальної поведінки людини?
42. Що включає в себе оптична система відображення невербальної поведінки людини?
43. Поясніть суть концепції про «невербальний витік інформації» (за П. Екманом і У. Фризером)
44. Що таке вплив? Що таке психологічний вплив?
45. Які є основні види психологічного впливу?
46. Що таке переконуючий вплив?
47. Які відмінності між переконуючим впливом та іншими формами психологічного впливу.
48. Що таке установка?
49. Назвіть елементи психологічної структури установок. Охарактеризуйте один (на вибір)
50. Що є основною метою формування установок ?
51. Основні елементи переконуючого впливу?
52. Сутність аргументації, вимоги до аргументів
53. План оцінки аргументації
54. Гендерні аспекти ділової комунікації. Правила успішного спілкування з жінками та чоловіками.
55. Секрети успішного спілкування з дітьми, підлітками та молоддю.
56. Особливості спілкування з людьми середнього та старшого віку.
57. Значення і вияв статусу комунікантів у діловому спілкуванні.
58. Явище огруплення мислення. Специфіка групового вирішення питань.
59. Види комунікацій в організаціях.
60. Завдання взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю
61. Комунікаційна та цифрова стратегія органу місцевого самоврядування
62. Консультації з громадськістю
63. Сутність взаємодії органів державної влади з громадськістю

64. Інструменти вивчення громадської думки, які використовують органи виконавчої влади

65. Інструменти вивчення громадської думки, які використовують органи місцевого самоврядування

66. Організація доступу до публічної інформації

6. ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1.

Спробуйте самостійно сформулювати переваги та недоліки усної та писемної комунікації, зробіть порівняльну характеристику. Аргументуйте свою позицію, привівши статистичні дані та особисті спостереження. Відповіді запишіть у таблиці. Зробіть висновок.

Ефективність комунікації	Писемні комунікації	Усні комунікації
Переваги	1	1
	2	2
	3	3
Недоліки	1	1
	2	2
	3	3

Завдання 2.

Розгляньте види ділових листів та вкажіть, який з них Ви вважаєте найбільш продуктивним. А який канал передачі ділових листів найбільш ефективний? Поясніть свою точку зору та зробіть висновок.

Завдання 3.

У наведених нижче ситуаціях необхідно визначити основні види комунікацій, що використовуються (внутрішні / зовнішні; усні / письмові; діалогічні / монологічні; вертикальні / горизонтальні):

1. Голова територіальної громади виступає перед журналістами на пресконференції із інформацією про ті соціальні проекти, які були реалізовані протягом останнього року на території громади;
2. представники двох суміжних громад, які розміщені у різних районах, проводять переговори з приводу можливої співпраці;
3. інспектор відділу кадрів ознайомлює працівників із наказом, у якому визначено порядок роботи у період новорічних свят.

Завдання 4.

Наведений нижче перелік етапів процесу спілкування необхідно записати у правильній послідовності: *Привітання, звертання співрозмовників*

один до одного. Пошук оптимального способу вирішення проблеми чи завдання. Висування ідей, версій, гіпотез, вирішення проблеми. Активне слухання і обмін інформацією. Постановка питання, проблеми, прохання, висловлювання пропозицій одним із учасників процесу спілкування. Завершення спілкування (побажання успіхів один одному, висловлювання про подальші наміри). Прийняття рішення.

Завдання 5.

Оберіть тему для свого майбутнього публічного виступу тривалістю не більше 3 хвилин. Уявіть собі, що Вам доведеться виступати перед трьома аудиторіями, різними за складом, професійною приналежністю та рівнем зацікавленості. Часу на підготовку у Вас обмаль. Спробуйте змінити текст свого виступу залежно від того, перед якою аудиторією Ви будете виступати. Придумайте три різні назви для свого виступу.

Під час виконання завдання рекомендується використовувати наступний шаблон.

Загальна тема публічного виступу			
	Цільова аудиторія № 1	Цільова аудиторія № 2	Цільова аудиторія № 3
Характеристика цільової аудиторії			
Назва виступу			
Текст виступу			

Завдання 6.

Підготуйте письмову роботу на тему «Основні функції спілкування». Наведіть приклади їх реалізації у різних ситуаціях спілкування.

Завдання 7.

Підготуйте власне резюме за допомогою мережі Інтернет. Порівняйте Ваше резюме із тими кваліфікаційними вимогами, які сьогодні висувають роботодавці до працівників обраної Вами сфери діяльності. Цю інформацію можна знайти на одному із відомих сайтів пошуку роботи в Україні. Над розвитком яких професійних вмінь і навичок Ви хотіли б працювати протягом найближчого року?

Завдання 8.

Складіть прес-реліз одного із заходів в громаді, ініціатором якого є міська/селищна/сільська рада.

Опишіть основні складові прес-релізу.

Завдання 9.

Прослухайте одну із теле/радіопередач, які наразі транслюються в прямому ефірі. Проаналізуйте, які чинники були перешкодою в комунікації журналіста і аудиторії. Яким чином здійснювався зворотний зв'язок? Наскільки ефективним був цей зв'язок?

Завдання 10.

У таблиці поміщені ключові поняття та їхні визначення. Встановіть, якому поняттю ліворуч відповідає наведене праворуч визначення, вказавши потрібний номер.

<i>Поняття</i>	<i>№</i>	<i>Визначення</i>
Інформація		1. Процес висвітлення ідеї, яку намагається донести до одержувача джерело в символах, або перетворення ідей в символи.
Канали передачі		2. Процес, за допомогою якого одержувач перетворює одержані символи в конкретну інформацію шляхом перетворення символів у значення.
Відгук		3. Комунікації, що здійснюються зверху вниз і знизу вгору.
Декодування		4. Комунікації, які є у формі планової та звітної документації, пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, фірмових газет.
Зворотний зв'язок		5. Телефонні розмови, публічні виступи, наради, безпосереднє спілкування тощо.
Комунікаційний процес		6. Засоби для передачі сигналів від джерела до одержувача.
Кодування		7. Реакція на інформацію, що була прочитана, побачена й почута.
Усні комунікації		8. Обмін інформацією між двома або більше людьми, основна мета якого полягає в забезпеченні розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень.
Вертикальні комунікації		9. Сукупність реакції одержувача повідомлення після ознайомлення з його змістом.
Комунікація		10. Процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома чи більше людьми.

7. ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Комунікація- це:

- процес обміну смисловою інформацією між людьми (індивідами і групами) за допомогою знаків і символів, при якому інформація передається цілеспрямовано, приймається вибірково у відповідності з певними правилами, незалежно від того, цей процес призводить до порозуміння чи ні.

- діалог (або полілог, якщо мова йде про колективне спілкування) рівноправних партнерів;

- цілеспрямований вплив комунікатора на одержувача інформації;

- запозичення зразків поведінки, стилів спілкування, способу життя одних членів товариства іншими.

2. В структурі спілкування виділяються три взаємопов'язані сторони:

- комунікативну, дидактивну, перцептивну

- комунікативну, інтерактивну, перцептивну

- комунікативну, інтерактивну, інформативну

3. Взаємозалежними етапами обміну інформацією є:

- зародження ідеї,

- кодування

- вибір каналу

- розподіл інформації,

- передача,

- декодування.

4. Спосіб або засіб, за допомогою якого повідомлення передається від джерела інформації до одержувача – це:

- канал

- джерело

- ідея

- вплив

5. Комплекс комунікативних актів, об'єднаних спільним завданням і ситуативними умовами – це

- комунікативна подія

- інформаційний обмін

- комунікативна взаємодія

6. Закон залежності ефективного спілкування від комунікативних зусиль полягає в наступному (виберіть правильне твердження):

- Чим довше говорить людина, тим неуважніші й нетерплячіші її слухачі. Ефективне спілкування триває 10 хв.

- Чим більше зусиль витрачає комунікант, тим ефективніше його спілкування. Короткі прохання та розпорядження виконують з меншим бажанням, тому що сприймають як нечемні й агресивні.

- Чим більше людей слухає мовця, тим нижчий середній рівень інтелекту аудиторії. У натовпі людина стає менш критичною, більш довірливою, більш емоційною, гірше мислить логічно, менше зазнає впливу оточення.

- Чим простіше мовець висловлюється, тим легше йому довіряють і більше його розуміють. Для розуміння потрібно звертатися до вічних істин.

7. До родів соціальної комунікації належать:

- Усна комунікація
- Документна комунікація
- Електронна комунікація
- Символьна комунікація
- Телефонна комунікація

8. Прагматика – це напрям семіотики, що:

- вивчає відносини між знаками, тобто внутрішні властивості систем знаків (інакше, правила побудови знаків (у рамках знакової системи));
- вивчає відносини між знаками і позначуваним предметом - зовнішнім та внутрішнім світом людини, тобто зміст знаків;
- вивчає відношення між знаком та людиною, тобто тим, хто користується знаками: мовцем, хто слухає, пишуть, читають.

9. Вербальна комунікація здійснюється за допомогою:

- звукової та письмової мови.
- рухів та жестів

10. Якому поняттю належить визначення: «служить для здійснення міжособистісної комунікації і, як правило, характеризується такими якостями, як: персоналізм та адресність у процесі спілкування; спонтанність і невимушеність в умовах безпосереднього спілкування; високий рівень ситуативності у своїй повсякденності; емоційність»?

- внутрішня мова
- зовнішня мова
- говоріння
- слухання

11. Чи показує невербальна поведінка відношення учасників комунікації один до одного?

- так
- ні

12. Як можна проінтерпретувати ці жести: людина при діловій розмові – піджак розстібнутий, ноги розпрямлені, руки не схрещені перед собою, вільно сидить на стільці, погляд вперед, наявний візуальний контакт?

- відкриті
- закриті

13. Переконуючий вплив – це:

- приватна форма психологічного впливу, що характеризується попередньою ситуацією непорозуміння, незгоди або протистояння між учасниками з обговорюваного питання, метою якого є досягнення необхідного адресанту результату.

- вплив на ту чи іншу людину з метою прийняття нею певних оцінок, суджень і установок.

14. Структурна модель переконання (за Р. Лассуеллом) описується у вигляді питань. Оберіть правильні:

- "хто сказав?" "що сказав?" "навіщо сказав?" "по якому каналі?", "кому сказав?" "з яким ефектом?"

- "хто сказав?" "що сказав?" "по якому каналі?", "кому сказав?" "з яким ефектом?"

- "хто сказав?" "що сказав?" "по якому каналі?", "кому сказав?" "з яким ефектом?" "що відповіли?"

15. Взаємодія між людьми може бути визначена як міжособистісна, якщо вона відповідає критеріям:

- в ній бере участь невелика кількість осіб (найчастіше – група з 2-3 людей);

- це безпосередня взаємодія, тобто її учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатись один одного, легко здійснюють зворотний зв'язок;

- учасники взаємодії об'єднані родинними зв'язками

- це особисте спілкування, учасники якого визнають незамінність, унікальність партнера, зважають на особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик.

16. Лінійна модель спілкування зображає комунікацію як дію, в рамках якої:

- в якості обов'язкового елемента комунікативного процесу вводить зворотний зв'язок, наочно демонструючи круговий характер комунікації: відправник і одержувач повідомлення послідовно міняються місцями.

- комунікація розглядається як процес одночасного відправлення і отримання повідомлень комунікаторами

- відправник кодує ідеї і почуття у певного вигляду повідомлення і після цього відправляє його одержувачу, використовуючи будь-який канал (промова, письмове повідомлення тощо).

17. До основних функцій комунікацій в групі або організації відносять:

– контроль, мотивація, емоційний вираз, передача інформації

– контроль, мотивація, передача інформації, прийняття рішень

18. Які є напрями комунікації в організації

- вертикальний та горизонтальний
- висхідний та низхідний

19. Розкрийте сутність поняття «зв'язки з громадськістю»

- система, що виконує безліч завдань і функцій: комунікацію, суспільні взаємини, виробничі відносини, взаємини між співробітниками, контакти зі споживачами, відносини з замовниками, міжнародні відносини, відносини з інвесторами, процес управління проблемами, зв'язки з мас медіа, контакти з пресою, просування, паблісіті, відносини з акціонерами, підготовка текстів публічних виступів і відносини з відвідувачами.”

- функція менеджменту, яка оцінює відносини громадськості, ідентифікує політику і дії індивідуума або організації з суспільними інтересами і реалізує програму дій для здобуття суспільного розуміння і прийняття.

- діяльність з організації комунікативного простору суспільства.

20. До основних європейських принципів взаємодії з громадськістю належать:

- відповідальності, участі, довіри, підзвітності і прозорості, незалежності;
- участі, довіри, підзвітності і прозорості, демократизму, незалежності;
- участі, довіри, підзвітності і прозорості, незалежності;

21. Рівнями залучення громадян до процесів ухвалення рішень є:

- Інформування
- Консультації
- Діалог
- Участь громадськості
- Партнерство

22. До видів комунікаційної стратегії відносять:

- стратегія реагування
- проактивна стратегія
- цифрова стратегія
- антикризова стратегія

23. Місце розташування регіону, динаміка його розвитку, чисельність і щільність населення, доступність засобів масової інформації, структура комерційної діяльності, клімат, юридичні обмеження, розвиненість транспортної мережі – це :

- Демографічні ознаки вашої цільової аудиторії комунікаційної стратегії
- Географічні ознаки цільової аудиторії комунікаційної стратегії
- Економічні ознаки цільової аудиторії комунікаційної стратегії
- Психологічні ознаки цільової аудиторії комунікаційної стратегії

24. Публічне громадське обговорення може проводитись у формі:

- конференцій;
- форумів;
- громадських слухань;
- засідань за круглим столом;
- зборів;
- зустрічей з громадськістю;
- теле- або радіодебатів;
- інтернет-конференцій;
- електронних консультацій.

25. Які є форми участі громадян у здійсненні державного управління:

- безпосередня та опосередкована
- індивідуальна та колективна

26. Громадськість – це фізичні особи та їх об'єднання, легалізовані відповідно до національного законодавства та практик, до яких, зокрема, належать громадські об'єднання, благодійні організації, релігійні організації, профспілкові організації, об'єднання роботодавців, бізнес-асоціації, творчі спілки, органи самоорганізації населення, кооперативи, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків та ін.?

- так
- ні

27. Стейкхолдери – це особи, котрі мають прямий чи опосередкований інтерес до наслідків рішень щодо політики

- так
- ні

28. До завдань управлінь (відділів) з питань взаємодії (зв'язків) з громадськістю або/та засобами масової інформації не відносять:

- висвітлення діяльності органу державної влади у засобах масової інформації;
- організацію та проведення брифінгів, прес-конференцій;
- організацію та проведення кава-брейків;
- технічне обслуговування та змістовне наповнення їх веб-сайтів;
- забезпечення зв'язків з громадськістю;
- підготовку та подання необхідних інформаційно-аналітичних матеріалів до різноманітних стейкхолдерів.

29. Публічна інформація – це:

- відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, 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, інших розпорядників публічної інформації

- інформація про діяльність суб'єктів владних повноважень

30. Одним з важливих кроків в організації та проведенні консультацій з громадськістю є визначення переліку заінтересованих сторін, з якими потрібно провести консультації

- так

- ні

- в залежності від ситуації та предмету консультації

8. ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – К. : НАУ, 2016. – 248 с.

2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф. С. Бацевич. – 2-ге вид., доп. – К. : ВЦ «Академія», 2009. – 346 с. – URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/ua/elib.exe?Z21ID=&I21DBN=UKRLIB&P21DBN=UKRLIB&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=online_book&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=FF=&S21STR=ukr0004078

3. Драгомирецька, Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. посіб. / Н. М. Драгомирецька, К. С. Кандагура, А. В. Букач. - Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. - 180 с.

4. Єгорова, Т. Д. Ефективна комунікація: публічний виступ : навч. посіб. / Т. Д. Єгорова. - Київ : НАДУ, 2018. - 164 с.

5. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія / В. С. Куйбіда, О. В. Карпенко, А. В. Дуда та ін. - Київ : [НАДУ], 2018. - 364 с.

6. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія / за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка. - 2-ге вид., допов. та перероб. - Київ : НАДУ, 2019. - 358 с.

7. Коник Дмитро. Стратегічні комунікації : посіб. для держ. службовців / Дмитро Коник ; Світовий банк. - Київ : The World Bank, 2016. - 256 с.

8. Коротич О. Б. Комунікації у державних інституціях : навч. посіб. / О. Б. Коротич. - Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ, 2012. - 200 с.

9. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / Ю.В. Косенко. – Суми: Сумський державний університет, 2011. – 187 с.

10. Косяк Оксана. Теорія масової комунікації : навч. посіб. / О. М. Косяк. – Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки, 2012. – 384 с.

11. Ляпичева, О. Л. Посібник до вивчення дисципліни «Основи теорії мовленнєвої комунікації» / О. Л. Ляпичева. – Д. : РВВ ДНУ, 2016. – 44 с.

12. Місцеве самоврядування та суспільні комунікації : навч. посіб. / О. М. Руденко, С. В. Штурхецький, Н. В. Ткаленко, О. В. Михайловська. - К. : Кондор, 2016. - 130 с.

13. Місцеве самоврядування та суспільні комунікації : навч. посіб. / О. М. Руденко, С. В. Штурхецький, Н. В. Ткаленко, О. В. Михайловська. - Київ : Кондор, 2019. - 130 с.

14. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування : навч.-метод. посіб. / уклад. : І.М.Плотницька, О.П.Левченко, З.Ф.Кудрявцева та ін. ; за ред. : І.М.Плотницької, О.П.Левченко. - К. : НАДУ, 2010. - 43 с.

15. Соснін О. В. Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб. / О. В. Соснін, А. М. Михненко, Л. В. Литвинова. - К. : НАДУ, 2011. - 220 с.

16. Соснін О. В. Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб. / О. В. Соснін, А. М. Михненко, Л. В. Литвинова. - К. : НАДУ, 2011. - 220 с.

17. Стахів М. Український комунікативний етикет: Навч.-метод. посібник. - К.: Знання, 2008. - 245 с.

18. Хаджирадева С.К., Яроміч С.А. Комунікації, ділове спілкування та управління конфліктами в колективі/За заг. ред. Є.І.Бородіна, В.Г.Логвінова, О.Ф.Мельникова, П.І.Шевчука. -Х.: ХарРІ НАДУ, 2004. -98 с.

19. Чаплай І. В. Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні : монографія / І. В. Чаплай. - Одеса : Купрієнко С.В., 2018. - 386 с.

Додаткова література:

1. Абрамович С. Мовленнєва комунікація : підручник / С. Абрамович, М. Чікарькова. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 472 с.

2. Актуальні проблеми формування та розвитку європейського інформаційного простору : кол. моногр. / за заг. ред. Є.Б. Тихомирової. – Луцьк : ВМА «Терен», 2012. – 354 с.

3. Все про прес-релізи: як написати, оформити і розіслати. URL: <https://prnews.io/uk/blog/pres-reliz.html>

4. Е-консультації, як елемент публічних консультацій / Сергій Лобойко, Оксана Гречко, Олена Медведенко, Йорданка Томкова, Анна Ємельянова, Карина Літвінова; Центр розвитку інновацій. – URL: <https://cid.center/wp-content/uploads/2019/02/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%96-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf>

5. Європейська хартія місцевого самоврядування. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036

6. Загальна декларація прав людини, прийнята Генеральною Асамблеєю Організації Об'єднаних Націй 10 грудня 1948 року. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015.

7. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. – К. : Фенікс, 2016. – 192 с. – URL: http://old2.niss.gov.ua/content/articles/files/Verstka_ost_ispr-2eea8.pdf.

8. Звіт про базові вимірювання: Принципи державного управління – Україна / Програма SIGMA, червень 2018 року. – URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/17-presentation-2018/09.2018/11.09.2018Ukraine%20Baseline%20Measurement%20Report%202018_UA.pdf.

9. Кизилова В.В. Теорія і практика мовленнєвої комунікації : навч. посіб. Для студ. вищ. навч. закл. / В. В. Кизилова . – Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2011. – 183 с.

10. Коваленко О.Ю. Особливості міжособистісної комунікації в професійній підготовці фахівців економічних спеціальностей – URL: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nvmgu_filol_2015_15\(1\)_49.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nvmgu_filol_2015_15(1)_49.pdf)

11. Кодекс кращих практик участі громадськості у процесі прийняття рішень, ухвалений Конференцією міжнародних неурядових організацій Ради Європи на засіданні 1 жовтня 2009 року. – Режим доступу: <https://rm.coe.int/16802eeddb>.

12. Комунікації всередині компанії: що це, як працює і як поліпшити комунікації в організації – URL: <https://blog.agrokebety.com/komunikatsiyi-vseredyni-kompaniyi>

13. Комунікаційна стратегія / capacity4dev. – URL: <https://europa.eu/capacity4dev/file/22978/download?token=Ku8Jb5bY>.

14. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року, із змінами і доповненнями. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.

15. Коробанов Ю.М. Теорія та практика комунікацій: навч. посіб. : у 3 ч. / Ю. М. Коробанов, А. Ю. Коробанов.– Миколаїв : НУК, 2011. .

16. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права, прийнятий 16 грудня 1966 року Генеральною Асамблеєю Організації Об'єднаних Націй. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_043

17. Пелепейченко Л. М. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник. – Х. : Акад. ВВ МВС України, 2007. – 130 с.

18. Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року №3. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>

19. Посібник щодо проведення публічних консультацій / Проект «Позиція громадськості щодо урядових пріоритетів та інституціоналізація

урядових консультацій з громадськістю у процесі формування державної політики в Україні», Міжнародний центр перспективних досліджень. – URL: http://icps.com.ua/assets/uploads/images/files/manual_on_public_consultations_icps_.pdf

20. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації.-2-е вид., доп. - К.: ВЦ "Київський ун-т", 1999. -307 с.

21. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади / Проект «Будуємо мости заради реформ і довіри», Київ, 2016. – URL: <https://imi.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/posibnyk.pdf>.

22. Прес-реліз: як писати так, щоб захід відвідали. URL: <https://ubi-hall.com.ua/uk/2018/03/05/pres-reliz-iak-pisati-tak-ob-zahid-vid/>

23. Прищак М.Д., Залюбівська О.Б, Слободянюк О.М. Ділове спілкування: електронний навч. посібник – URL: https://web.posibnyku.vntu.edu.ua/icgn/14prishak_dilove_spilkuvannya/peredmova.html (Розділ 4 Гендерні виміри ділової комунікації)

24. Про громадські об'єднання: Закон України від 22 березня 2012 року № 4572-VI. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>

25. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13 січня 2011 року №2939-VI. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

26. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики: Постанова КМУ від 03.11.2010 № 996. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF?find=1&text=%E5%EA%F1%EF%E5%F0%F2%E8%E7#w14>.

27. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23 вересня 1997 року № 539/97. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>

28. Про соціальний діалог в Україні: Закон України від 23 грудня 2010 року № 2862-VI. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>

29. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

30. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні / Указ Президента України від 26 лютого 2016 року № 68/2016. - URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016?find=1&text=%F6%B3%ED%ED%E%F1%F2#w11>.

31. Проведення громадських експертиз діяльності ОБВ / Максим Лациба, Український незалежний центр політичних досліджень. – URL: https://kyivcity.gov.ua/petytsii_ta_hromadska_aktyvnist/hromadska_ekspertyza/ItemText_76346/Gromadska_ekspertiza.pdf.

32. Рівні співпраці влади і громади: шість типологій громадянської участі / CEDOS. – URL: <https://mistosite.org.ua/uk/articles/r%D1%96vn%D1%96-sp%D1%96vpracz%D1%96-vlady-%D1%96-gromady-sh%D1%96st-typolog%D1%96j-gromadyanskoyi-uchast%D1%96>.

33. Сагер Л.Ю. Дослідження природи та структури комунікативного процесу.// Л.Ю. Сагер // Global International Scientific Analytical Project. – URL: <https://gisap.eu/ru/node/532>

34. Стратегія гендерної рівності Ради Європи на 2018-2023 роки. URL: <https://rm.coe.int/prems-041318-gbr-gender-equality-strategy-2023-ukr-new2/16808b35a4>

35. Стратегія гендерної рівності Ради Європи на 2018-2023 роки. URL: <https://rm.coe.int/prems-041318-gbr-gender-equality-strategy-2023-ukr-new2/16808b35a4>

36. Тодорова О.Л., Лесик О.В. ІТ та соціальні мережі як важлива складова розвитку комунікацій органів публічної влади задля управління сприйняттям змін. Інформаційне, правове та управлінське забезпечення інноваційного розвитку регіону: матеріали круглого столу з міжнародною участю/ 17 червня 2021 року, м. Вінниця / Упорядники: Пилипчук В.Г., Яременко О.І., Кононенко В.В., Лазор О.Я., Лазор О.Д., Лапшин С.А. – ВДПУ, НДШ НАПрН України, Вінниця, ТОВ «Друк» – 2021. – С. 44-52.

37. Твердохлібов Є. О. Сучасні закордонні практики налагодження комунікативної взаємодії між органами публічного управління і громадськістю // Теорія та практика державного управління. – Вип. 3 (50), 2015. – с. 192-199.

38. Як ми говоримо про гендер: 10 комунікаційних принципів, аби показати, що гендерна рівність для вас важлива. URL: <https://cutt.ly/RXqqOIR>

39. Як написати резюме: зразок 2022. URL: <https://www.work.ua/articles/resume/1888/>

Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека Одеського національного політехнічного університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://library.opu.ua/>

2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.

3. Одеська національна наукова бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.odnb.odessa.ua/>

4. Офіційний портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rada.gov.ua/>

5. ПРООН Україна (розділ Гендерна рівність). <https://www.undp.org/uk/ukraine/gender-equality>.