

Л.А.Києнко-Романюк

КОМУНІКАТИВНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни

*для здобувачів вищої освіти
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітнього ступеня «доктор філософії»
денної та заочної форм навчання*

Рекомендовано до друку вченою радою Комунального закладу вищої освіти «Вінницька академія безперервної освіти» як методичні рекомендації для аспірантів денної та заочної форм навчання (протокол № 1 від 30 серпня 2022 року)

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни «Комунікативне забезпечення публічного управління та адміністрування» для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітнього ступеня «доктор філософії» денної та заочної форм навчання / За ред. доц. Києнко-Романюк Л.А. – Вінниця: КЗВО «ВАБО», 2022. – 24с.

Розробники: Л. А. Києнко-Романюк, кандидат педагогічних наук, магістр психології й публічного управління та адміністрування, доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування Комунального закладу вищої освіти «Вінницька академія безперервної освіти»

Рецензенти: Радиш Ярослав Федорович, д.держ.упр. (за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного управління), професор.

Герасимюк Костянтин Харитонович, к.держ.упр. (за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління), доцент.

© Комунальний заклад вищої освіти «Вінницька академія безперервної освіти», 2022

ВСТУП

В управлінській діяльності комунікативні навички відіграють досить важливу роль, адже саме від того, наскільки менеджеру вдається налагодити взаємодію з підлеглими та колегами, переконати у необхідності виконання прийнятих управлінських рішень, залежить ефективність діяльності організації загалом чи її окремих структурних підрозділів. Налагоджені комунікативні процеси є передумовою ефективного функціонування кожної організації, здійснення її місії.

Метою освітньої компоненти «Комунікативне забезпечення публічного управління та адміністрування» є формування у здобувачів освіти системи спеціальних знань щодо забезпечення високого рівня професійної діяльності у сфері управління, уміння легко встановлювати особисті й ділові контакти та невимушено спілкуватись з будь-яким співрозмовником, оволодіння сучасними методиками роботи з будь-якою аудиторією, отримання знань з управління конфліктами, виявлення прихованої співрозмовником інформації за допомогою невербальних засобів спілкування, прийняття ефективних управлінських рішень.

В результаті вивчення освітньої компоненти «Комунікативне забезпечення публічного управління та адміністрування» здобувач освіти повинен вміти: користуватися способами заохочення і активізувати діяльність працівників; проводити аналіз конфліктів, переговори, виступати як фасилітатори, експерти з розв'язання конфліктів в організації; організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію; ефективно спілкуватися (читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію); визначати структуру групи, згуртовувати колектив; використовувати засоби психологічного впливу та опиратися чужому впливу; застосовувати засоби комунікативного менеджменту для створення позитивного іміджу організації.

Тематика практичних занять включає розгляд питань, пов'язаних з формуванням ефективних комунікацій в публічному управлінні та адмініструванні. Вивчення матеріалів курсу «Комунікативне забезпечення публічного управління та адміністрування» передбачає проведення студентом самостійної роботи.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Мета

Програма освітньої компоненти має на меті підготувати здобувачів наукового ступеня до ефективної комунікативної діяльності в системі публічного управління та адміністрування, розвинути навички аналізу комунікативних процесів, використання управлінських технологій в умовах криз і конфліктів, а також модернізації комунікативної політики публічних установ.

Змістовий модуль 1

Тема 1. Комплексний підхід до визначення сутності та особливостей комунікативного процесу в публічному управлінні

Лекція 1 (2 год.)

Анотація. Визначення поняття та сутності комунікативного забезпечення публічного управління. Розкриття місця комунікативного менеджменту в системі наук про публічне управління. Огляд цілей та завдань комунікативного забезпечення.

Запитання для контролю:

- Що таке комунікативне забезпечення публічного управління?
- Які основні функції комунікацій в управлінні?
- В чому полягає роль комунікативного менеджменту?

Практичне завдання №1 (2 год.)

Завдання. Провести дослідження на тему: «Забезпечення доступу до публічної інформації». Оцінити сучасний стан забезпечення доступу в Україні та сформулювати рекомендації щодо його покращення.

Тема 2. Види комунікацій в публічному управлінні

Лекція 2 (2 год.)

Анотація. Огляд сутності та видів комунікацій. Історія розвитку комунікацій, їх місце в сучасній науці. Аналіз комунікаційних моделей та мереж.

Запитання для контролю:

- Які існують види комунікацій в публічному управлінні?
- Які основні етапи розвитку комунікаційної науки?
- Що таке комунікаційна мережа і які її елементи?

Практичне завдання №2 (2 год.):

Завдання: Ділова гра «Визначення сильних сторін та бар'єрів в комунікації майбутнього держслужбовця». Учасники мають розробити стратегії подолання бар'єрів комунікації на прикладі конкретних кейсів.

Тема 3. Комунікації в організаціях системи публічного управління

Лекція 3 (2 год.)

Анотація. Аналіз сутності комунікацій в органах публічної влади. Опис етапів комунікаційного процесу, інформації як ключового елементу. Психологічні аспекти комунікацій та фактори, що впливають на ефективність.

Запитання для контролю:

- Які етапи комунікаційного процесу існують?
- Що таке дискомунікація та як вона впливає на суспільство?
- Які методи дослідження комунікацій використовуються в публічних органах?

Практичне завдання №3 (2 год.)

Завдання. Підготувати презентацію на тему: «Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання». Представити рекомендації щодо подолання бар'єрів на прикладах реальних ситуацій.

Змістовий модуль 2

Тема 4. Комунікації з громадськістю в публічному управлінні

Лекція 4 (2 год.)

Анотація. Огляд складових комунікативного менеджменту в публічній сфері. Опис системи функцій комунікації з громадськістю та методологічної бази.

Запитання для контролю:

- Що таке комунікації з громадськістю в публічному управлінні?
- Які функції має комунікація з громадськістю?

Практичне завдання №4 (2 год.)

Завдання. Дослідити корпоративний імідж відомих компаній та представити результати у вигляді есе. Оцінити їхню комунікаційну політику з точки зору публічного управління.

Тема 5. Комунікація в публічному управлінні в умовах криз і конфліктів

Лекція 5 (2 год.)

Анотація. Розгляд управлінських технологій під час криз. Огляд стратегій взаємодії в умовах конфліктів, а також використання інтернет-технологій.

Запитання для контролю:

- Які основні технології управління комунікаціями в умовах криз?
- Як можна ефективно використовувати інтернет-технології в комунікативних процесах?

Практичне завдання №5 (2 год.)

Завдання. Мозковий штурм: «Види консультацій з громадськістю та алгоритм їх використання в різних умовах публічного управління». Учасники мають розробити алгоритми комунікацій для різних кейсів.

Змістовий модуль 3

Тема 6. Комунікаційні навички сучасного управління

Лекція 6 (2 год.)

Анотація. Розкриття сутності управління комунікативним процесом. Розгляд планування, організації, контролю та мотивації в комунікативному менеджменті.

Запитання для контролю:

- Що таке комунікативний процес в управлінні?
- Які ключові етапи управління комунікаціями?

Практичне завдання №6 (2 год.)

Завдання. Визначити найбільш доцільні форми та методи проведення консультацій з громадськістю в контексті публічних кампаній.

Тема 7. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні

Лекція 7 (2 год.)

Анотація. Огляд методологічних підходів до формування комунікативної стратегії. Етапи розробки та впровадження стратегії в умовах модернізації.

Запитання для контролю:

- Як формується комунікативна стратегія в публічному управлінні?
- Які етапи впровадження стратегії модернізації комунікацій?

Практичне завдання №7 (2 год.):

Завдання. Робота в групах «Організація ділового прийому зарубіжних представників місцевого врядування».

Практичне завдання №8 (2 год.)

Завдання. Представити пропозиції щодо модернізації комунікацій органів публічного управління в Україні у вигляді презентаційного матеріалу.

Підсумкове тестування

Після завершення кожного модулю проводиться тестування, що включає теоретичні питання та аналіз практичних кейсів.

Варіанти тестових завдань для кожної теми з теоретичними питаннями та аналізом практичних кейсів. Зразок відповіді поданий після кожного запитання.

Тема 1. Комплексний підхід до визначення сутності та особливостей комунікативного процесу в публічному управлінні

Теоретичні питання

Що таке комунікативне забезпечення публічного управління?

Це процес організації та підтримки ефективної комунікації між публічними органами влади та суспільством для досягнення управлінських цілей.

Які основні цілі комунікативного забезпечення в публічному управлінні?

Підвищення прозорості, інформування громадськості, забезпечення доступу до публічної інформації, створення умов для зворотного зв'язку.

Практичний кейс

Задача. Представник органу місцевого самоврядування стикається з низьким рівнем залученості громади до прийняття рішень. Запропонуйте комунікативну стратегію для покращення взаємодії з громадськістю.

Рішення. Стратегія повинна включати інформування громадськості через сучасні медіа (сайти, соціальні мережі), проведення відкритих обговорень та консультацій, використання зворотного зв'язку для врахування думок громадян.

Тема 2. Види комунікацій в публічному управлінні

Теоретичні питання

Назвіть основні види комунікацій у публічному управлінні.

Вертикальні, горизонтальні, внутрішні та зовнішні комунікації.

Що таке горизонтальна комунікація?

Це обмін інформацією між рівними за посадою співробітниками або відділами всередині організації.

Практичний кейс

Задача. У місцевій адміністрації виник конфлікт через погану взаємодію між відділами. Як слід організувати комунікаційний процес для уникнення подібних проблем у майбутньому?

Рішення. Впровадити регулярні зустрічі між відділами, встановити електронну систему обміну інформацією, впровадити чітку систему внутрішніх комунікацій для забезпечення прозорості.

Тема 3. Комунікації в організаціях системи публічного управління

Теоретичні питання

Які основні етапи комунікаційного процесу в публічному управлінні?

Передача інформації, прийом інформації, зворотний зв'язок.

Що таке дискомунікація і які її наслідки?

Дискомунікація — це непорозуміння в комунікаційному процесі, що може призвести до помилок у прийнятті рішень та зниження ефективності управління.

Практичний кейс

Задача. У місцевому органі управління після впровадження нової інформаційної системи виникли часті випадки непорозуміння між співробітниками. Як можна уникнути дискомунікації в майбутньому?

Рішення. Організувати тренінги з використання нової системи, забезпечити додаткові канали для обміну інформацією (наприклад, чат-боти, відеоконференції), перевіряти розуміння співробітників через зворотний зв'язок.

Тема 4. Комунікації з громадськістю в публічному управлінні

Теоретичні питання

Які основні функції комунікації з громадськістю в публічному

управлінні?

Інформування громадськості, зворотний зв'язок, участь у прийнятті рішень, створення іміджу організації.

Що таке корпоративний імідж і чому він важливий для публічної установи?

Корпоративний імідж — це сприйняття громадськістю організації. Він впливає на довіру та ефективність взаємодії з громадськістю.

Практичний кейс

Задача. Установа державної служби втратила довіру населення через недостовірну інформацію, що розповсюджувалась у ЗМІ. Як відновити довіру та покращити імідж установи?

Рішення. Організувати публічне спростування недостовірної інформації, покращити внутрішні комунікаційні процеси, налагодити роботу з медіа для регулярного надання достовірної інформації.

Тема 5. Комунікація в публічному управлінні в умовах криз і конфліктів

Теоретичні питання

Які основні стратегії взаємодії в умовах криз у публічному управлінні?

Прозорість, швидка реакція на проблеми, залучення громадськості до обговорення.

Що таке «Я+Ти+» комунікативна технологія?

Це підхід до комунікації, який передбачає рівноправність, відкритість і співпрацю між учасниками процесу.

Практичний кейс

Задача. У місті виникла надзвичайна ситуація через природну катастрофу. Які комунікативні кроки необхідно здійснити місцевим органам влади для управління кризою?

Рішення. Налагодити постійний потік достовірної інформації через

всі доступні канали, організувати консультації з громадськістю щодо плану дій, залучити експертів для комунікації з медіа та громадськістю.

Тема 6. Комунікаційні навички сучасного управлінця

Теоретичні питання

Що таке комунікативний менеджмент і як він застосовується в публічному управлінні?

Це процес управління комунікаційними потоками для досягнення управлінських цілей, включаючи планування, організацію, мотивацію та контроль.

Які чинники впливають на ефективність комунікативного процесу в управлінні?

Прозорість, відкритість, наявність зворотного зв'язку, особистий вплив лідера.

Практичний кейс:

Задача. Держслужбовець має організувати громадські слухання з приводу важливого соціального проекту. Як слід планувати комунікативний процес для забезпечення успішної взаємодії?

Рішення. Встановити чітку мету комунікації, використовувати зрозумілі канали для інформування громадськості, організувати збори та зворотний зв'язок, щоб врахувати думки учасників.

Тема 7. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні

Теоретичні питання

Що таке комунікативна стратегія в публічному управлінні?

Це план дій для впровадження комунікацій, який визначає цілі, завдання та етапи комунікаційних процесів.

Які етапи розробки комунікативної стратегії?

Аналіз потреб, визначення цілей, розробка плану дій, реалізація та

оцінка ефективності.

Практичний кейс

Задача. Орган державної влади хоче модернізувати комунікаційну діяльність для підвищення ефективності взаємодії з громадянами. Які кроки потрібно зробити для реалізації цієї мети?

Рішення. Провести аудит наявних комунікацій, розробити нову стратегію, впровадити сучасні технології (соціальні мережі, мобільні додатки), постійно моніторити ефективність комунікацій.

Питання для самостійної роботи

Питання для самостійної роботи охоплюють основні теми курсу «Комунікативне забезпечення публічного управління та менеджменту». Ці питання допоможуть здобувачам освіти глибше осмислити матеріал та підготуватися до аналізу теоретичних і практичних аспектів.

Комунікативні процеси в публічному управлінні

1. Що таке комунікаційний процес у публічному управлінні?
2. Які етапи комунікаційного процесу можна виділити?
3. Які основні елементи комунікації в управлінській діяльності?
4. Як комунікативні бар'єри впливають на ефективність публічного управління?
5. Якими є основні принципи побудови ефективної комунікації в органах публічного управління?
6. Які функції комунікації виконують публічні органи влади?
7. Що таке інформаційні потоки в публічному управлінні та як вони впливають на прийняття рішень?
8. Чому важлива прозорість в комунікаціях між владою та громадськістю?

Види комунікацій в публічному управлінні

9. Які основні види комунікацій у публічному управлінні?

10. У чому полягають особливості вертикальних комунікацій у публічному управлінні?
11. Як горизонтальні комунікації впливають на роботу державних органів?
12. Які чинники сприяють ефективній внутрішній комунікації в органах державної влади?
13. Як забезпечити ефективні зовнішні комунікації між органами публічного управління та громадськістю?
14. Які є інструменти для покращення комунікацій між різними рівнями управління?

Психологія комунікацій в публічному управлінні

15. Як психологічні фактори впливають на комунікативний процес в управлінні?
16. Які є основні психологічні перешкоди для ефективної комунікації?
17. У чому полягає роль емоційного інтелекту в управлінських комунікаціях?
18. Як конфлікти впливають на комунікації в публічному управлінні та як їх можна уникнути?
19. Які техніки управління конфліктами в комунікаційному процесі ви знаєте?

Публічна комунікація та взаємодія з громадськістю

20. Що таке публічна комунікація і які її особливості в контексті публічного управління?
21. Які канали публічної комунікації використовують органи державної влади?
22. Як можна оцінити ефективність комунікаційних кампаній державних органів?
23. Що таке зворотний зв'язок і яку роль він відіграє в управлінських комунікаціях?
24. Які методи можна використовувати для залучення громадськості до прийняття управлінських рішень?
25. Як соціальні медіа впливають на публічні комунікації в державному секторі?

Комунікативна стратегія в публічному управлінні

- 26.Що таке комунікативна стратегія та як її застосовують у публічному управлінні?
- 27.Які етапи розробки комунікативної стратегії ви знаєте?
- 28.Як визначити цілі та завдання комунікативної стратегії для органу влади?
- 29.Які фактори впливають на вибір комунікативних інструментів для реалізації стратегії?
- 30.Які ключові показники ефективності можна використовувати для оцінки комунікативної стратегії?

Криза та управління комунікаціями

- 31.Що таке кризова комунікація в публічному управлінні?
- 32.Які основні етапи кризової комунікації?
- 33.Як можна запобігти комунікативній кризі в органах публічного управління?
- 34.Які комунікаційні техніки допомагають мінімізувати негативні наслідки кризових ситуацій?
- 35.Як впроваджувати комунікаційні стратегії під час надзвичайних ситуацій?

Управління інформаційними потоками

- 36.Що таке управління інформаційними потоками та яке його значення в публічному управлінні?
- 37.Які методи існують для ефективного управління інформаційними потоками в органах влади?
- 38.Як можна використовувати сучасні технології для покращення обміну інформацією в публічному секторі?
- 39.Що таке інфраструктура інформаційних систем у публічному управлінні?
- 40.Які проблеми виникають під час інтеграції інформаційних систем в управлінський процес?

Модернізація комунікативної діяльності в публічному управлінні

- 41.Які напрями модернізації комунікацій в органах публічної влади ви можете виділити?
- 42.Які новітні технології комунікацій застосовуються в публічному управлінні?

43. Як можна підвищити прозорість та доступність інформації для громадян через модернізацію комунікативної діяльності?
44. Що таке електронна демократія та яке її значення для публічного управління?
45. Які комунікативні виклики стоять перед публічним управлінням у періоди трансформацій?

Комунікативна компетентність управлінця

46. Що таке комунікативна компетентність управлінця і як її розвивати?
47. Які комунікативні навички є ключовими для сучасного управлінця?
48. Як комунікативна компетентність впливає на ефективність управлінських рішень?
49. Які методи можна використовувати для розвитку комунікативних навичок у державних службовців?
50. Як відрізняється комунікативна компетентність управлінців у державному та приватному секторах?

Тестові запитання для підготовки до заліку

Комунікативні процеси в публічному управлінні

1. Що таке комунікативний процес у публічному управлінні?
2. Який основний елемент комунікації у публічному управлінні?
3. Які є основні етапи комунікаційного процесу?
4. Що зазвичай стає бар'єром у комунікації?
5. Який чинник не є елементом комунікативного процесу?

Види комунікацій в публічному управлінні

6. Що таке вертикальна комунікація?
7. Яка з цих характеристик відноситься до горизонтальної комунікації?
8. Що є прикладом зовнішньої комунікації?
9. Який фактор не належить до горизонтальних комунікацій?
10. Що є результатом ефективної зовнішньої комунікації?

Психологія комунікацій в публічному управлінні

11. Яка роль психологічних чинників у процесі комунікації?
12. Що таке дискомунікація?
13. Які психологічні аспекти можуть ускладнювати управлінську комунікацію?
14. Як конфлікти впливають на ефективність комунікації?
15. Що таке емоційний інтелект в управлінських комунікаціях?

Публічна комунікація та взаємодія з громадськістю

16. Яка головна мета публічної комунікації в публічному управлінні?
17. Що є основною метою зворотного зв'язку в публічному управлінні?
18. Які основні канали публічної комунікації використовуються в державному управлінні?
19. Що зазвичай використовується для залучення громадськості до процесів прийняття рішень?
20. Який з цих елементів комунікації не є основною частиною публічного управління?

Комунікативна стратегія в публічному управлінні

21. Що таке комунікативна стратегія?
22. Який етап є початковим у розробці комунікативної стратегії?
23. Яка роль комунікативної стратегії у публічному управлінні?
24. Що є найважливішим фактором при реалізації комунікативної стратегії?
25. Який документ часто розробляється в рамках комунікативної стратегії?

Кризова комунікація

26. Що є головною метою кризової комунікації?
27. Яка головна характеристика ефективної кризової комунікації?
28. Що належить до стратегій кризової комунікації?
29. Який елемент не є ключовим у кризовій комунікації?
30. Що зазвичай вважається помилкою у кризовій комунікації?
31. Як найкраще підготуватися до кризової комунікації?

Комунікація в умовах модернізації публічного управління

32. Що є основною метою модернізації комунікацій у публічному управлінні?

- 33. Який фактор впливає на успіх модернізації комунікацій?
- 34. Що вважається головним бар'єром модернізації комунікацій?
- 35. Який інструмент є важливим для модернізації комунікацій?
- 36. Що найчастіше є результатом успішної модернізації комунікацій?

Використання цифрових технологій у публічних комунікаціях

- 37. Що з наведеного не є основним інструментом цифрової комунікації?
- 38. Яка головна перевага цифрових комунікацій?
- 39. Який інструмент є найефективнішим для збору зворотного зв'язку від громадськості?
- 40. Які основні ризики пов'язані з використанням цифрових технологій?
- 41. Як державні органи можуть покращити цифрову взаємодію з громадськістю?

Культура комунікацій у публічному управлінні

- 42. Що таке культура комунікації у публічному управлінні?
- 43. Який з цих елементів є частиною культури комунікації?
- 44. Як можна покращити культуру комунікацій у державних органах?
- 45. Що є наслідком низької культури комунікацій?
- 46. Що є ключовим для розвитку культури комунікацій?

Міжнародний досвід комунікацій у публічному управлінні

- 47. Яка країна відома своїми успішними прикладами електронного уряду?
- 48. Який елемент є важливим у міжнародному досвіді комунікацій?
- 49. Що є головною метою використання міжнародного досвіду у публічному управлінні?
- 50. Наведіть приклади ефективної міжнародної комунікації?

Термінологічний словник

Аналіз комунікаційних процесів

Методи та підходи до оцінки ефективності комунікацій у публічному управлінні з метою оптимізації взаємодії між різними суб'єктами

управління.

Бар'єри комунікації

Фактори, які ускладнюють або перешкоджають передачі та розумінню інформації між учасниками комунікаційного процесу.

Вертикальна комунікація

Тип комунікації, що відбувається між різними рівнями ієрархії в організації, наприклад, між керівництвом і підлеглими.

Горизонтальна комунікація

Комунікація, що здійснюється між рівноправними учасниками або підрозділами в рамках одного рівня управління або організації.

Дискомунікація

Стан або процес, при якому порушується ефективне спілкування, що може призводити до непорозумінь, конфліктів або втрати інформації.

Зовнішні комунікації

Процеси обміну інформацією між органами публічної влади та зовнішніми суб'єктами, такими як громадськість, бізнес або інші організації.

Інформаційна політика

Сукупність заходів та стратегій, спрямованих на управління інформаційними потоками, що забезпечують діяльність органів публічної влади.

Інформаційна прозорість

Принцип, який передбачає відкритість і доступність публічної інформації для громадськості, з метою забезпечення довіри та контролю за діяльністю органів управління.

Канал комунікації

Засіб або спосіб передачі інформації між відправником і отримувачем, наприклад, електронна пошта, телефонний дзвінок, особиста зустріч.

Клієнтоорієнтованість

Принцип, за яким публічні органи адаптують свої комунікаційні стратегії та процеси для максимального задоволення потреб громадян або інших

клієнтів.

Комунікаційна стратегія

Довгостроковий план дій, спрямованих на оптимізацію комунікацій у публічній сфері, з урахуванням цілей, аудиторії та засобів передачі інформації.

Комунікаційна модель

Теоретична схема, що описує процес передачі інформації, включаючи такі елементи, як відправник, повідомлення, канал, отримувач та зворотний зв'язок.

Комунікаційна мережа

Система зв'язків між різними учасниками процесу комунікації, яка забезпечує обмін інформацією в організації або між різними організаціями.

Комунікаційний менеджмент

Процес організації, планування, реалізації та контролю комунікаційної діяльності у публічній сфері з метою забезпечення ефективної взаємодії між учасниками.

Кризові комунікації

Методи та стратегії управління інформаційними потоками під час надзвичайних ситуацій або криз, спрямовані на мінімізацію негативних наслідків для організації.

Медіація в комунікаціях

Процес посередництва між конфліктуючими сторонами з метою досягнення взаєморозуміння та врегулювання спорів.

Модернізація комунікаційної діяльності

Процес вдосконалення комунікаційних механізмів і підходів з метою підвищення їхньої ефективності в умовах сучасних викликів та змін.

Мотивація в комунікаціях

Процес стимулювання учасників комунікацій до активної взаємодії та обміну інформацією з метою досягнення спільних цілей.

Партнерська комунікація

Процес взаємодії між рівноправними учасниками публічного управління та громадськістю, спрямований на досягнення консенсусу та співробітництва.

Планування комунікацій

Етап управління, на якому визначаються цілі, інструменти та методи для організації ефективного комунікативного процесу.

Психологічні аспекти комунікації

Фактори, що впливають на поведінку учасників комунікаційного процесу, зокрема мотивація, емоції та сприйняття інформації.

Система комунікацій

Сукупність механізмів, інструментів та процесів, що забезпечують обмін інформацією в рамках організації або між організаціями.

Соціальні комунікації

Процес передачі інформації, ідей і думок у суспільстві через різні канали комунікації, зокрема соціальні мережі, ЗМІ та інші публічні платформи.

Управлінська комунікація

Процес обміну інформацією між керівництвом та іншими учасниками організації з метою координації діяльності, вирішення проблем і досягнення стратегічних цілей.

Фідбек (зворотний зв'язок)

Відповідь отримувача інформації на отримане повідомлення, яка допомагає відправнику оцінити ефективність комунікації та скоригувати подальші дії.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Основна:

1. Kenski Kate, Jamieson Kathleen (eds) The Oxford Handbook of Political Communications, Oxford University Press, 2014 DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199793471.001.0001.
2. Ling, Rich, Fortunati, Leopoldina (eds) The Oxford Handbook of Mobile Communication sand Society, Oxford University Press, 2020, DOI: 10.1093/oxfordhb/9780190864385.001.0001.

3. Yates, Simeon, Rice, Ronald (eds) The Oxford Handbook of Mobile Communication sand Society, Oxford University Press, 2020, DOI: 10.1093/oxfordhb/9780190932596.001.0001.
4. Alexander Jonathan, Rhodes Jaqueline (eds) Routledge Hand book of Digital Writingand Rhetoric, Routledge, 2018, 10.4324/9781315518497
5. Holtzhausen, Diana. Zerfas Ansgar. Routledge Handbook of Strategic Communications, Routledge, 2018, 10.4324/9780203094440
6. Garnett James L. Communicating for Resultsin Government: A Strategic Approach for Public Managers. – L., 1996. - 309 p.
7. Климанська Л.Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної “кухні”: монографія / Л.Д.Климанська. Львів: Вид. нац. ун-ту “Львівська політехніка”, 2007. 332 с.
8. Комунікації в публічному управлінні: навч. посіб. / В.М. Дрешпак. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168 с.
9. Королько В.Г. Зв’язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика / В.Королько, О. Некрасова: Підр. для студ. вищ. навч. закл. / 3-тє вид., доповн. і переробл. – К.: Вид. дім „Києво-могилянська академія”, 2009. – 831с.
10. Кузнецова Т. Аксіологія соціальних комунікацій: навч. посібник. – Суми: Вид-во СумДУ, 2012.
11. Комунікаційні технології формування соціальних імперативів громадянського суспільства в Україні: колективна монографія / за ред. Т. Кузнецової. – Суми: Вид-во СумДУ, 2015. – 320 с.

2. Додаткова:

1. Бакуменко В., Попов С. Парадигма інноваційного розвитку суспільства: сучасні концепції реформування публічного управління [Електронний ресурс] .–Режим доступу: <http://surl.li/dhfje>
2. Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://surl.li/iojoo>

3. Березенко, В.В. Стан політичного PR в Україні: соціально-комунікаційний аспект [Текст]: / В.В. Березенко // Держава та регіони. – Запоріжжя: ГУЗІДМУ, 2012. – С. 16- 31.
4. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства [Електронний ресурс].–Режим доступу: <http://surl.li/iojol>
5. Зв'язки з громадськістю в органах державної влади та органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://surl.li/dhfis>
6. Подорван А.Ф. Принцип зворотного зв'язку як основа комунікацій органів державної влади з громадськістю [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://surl.li/iojoa>
7. Про затвердження плану заходів Програми діяльності Кабінету Міністрів України та Стратегії сталого розвитку —Україна – 2020 [Електронний ресурс]: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 213-р від 04.03.2015 р. — Режим доступу: www.portal.rada.gov.ua.
8. Лашкіна М. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://surl.li/iojnu>
9. Почепцов Г. Від Facebook'у і гламуру до Wikileaks: медіакомунікації / Г.Почепцов. – К.: Спадщина, 2012. – С.191- 210.
10. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://surl.li/iojnpq>

3. Інформаційні ресурси:

1. Методологічні та актуальні статті з менеджменту [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.management.com.ua/>
2. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL:<http://www.nbuv.gov.ua/>.