

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОПРАВОВИХ ТА ПОЛІТИЧНИХ НАУК

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
КОМУНІКАЦІЇ В СИСТЕМІ ОРГАНІВ УПРАВЛІННЯ

спеціальність _____ 052 «Політологія» _____

освітня програма (спеціалізація) _____ 052 «Політологія» _____

інститут, факультет _____ Інститут управління та права, Юридичний факультет _____

мова навчання _____ українська _____

Запоріжжя – 2019 рік

Робоча програма «Комунікації в системі органів управління» для студентів спеціальності 052 «Політологія»
освітня програма (спеціалізація) 052 «Політологія»

28 серпня 2019 рік. 15 с.

Розробник: Бабарикіна Н.А., старший викладач кафедри загальноправових та політичних наук

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри загальноправових та політичних наук

Протокол від 28 серпня 2019 року № 1

Завідувач кафедри загальноправових та політичних наук

28 серпня 2019 рік _____ (Арабаджиєв Д.Ю.)

Схвалено науково-методичною комісією юридичного факультету

Протокол від 30 серпня 2019 року № 1

_____, 20__ рік

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність (освітня програма, спеціалізація) 052 «Політологія»	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		3-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання не передбачено навчальним планом		Семестр	
Загальна кількість годин – 90		6-й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 1 год. самостійної роботи студента – 4,5 год.	Освітній ступінь: бакалавр	14 год.	
		Практичні	
		14 год.	
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		60 год.	
		Індивідуальні завдання:	
		2 год.	
		Вид контролю:	
	залік		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми навчання – 36% до 64%

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування знань та практичних навичок управлінських комунікацій.

Завдання: визначити технології управлінських комунікацій; навчити студентів розробляти ефективні стратегії комунікації в кризових ситуаціях; оперувати методами кризис-менеджменту.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати

Загальні компетентності:

- визнавати міжнародні стандарти та принципи життєдіяльності;
- розуміння причинно-наслідкових зв'язків розвитку суспільства та прояву соціально-економічних проблем на різних категоріях населення;
- знання в комунікативних технологій в формальному та неформальному спілкуванні з різними представниками органів державного та місцевого самоврядування, соціальними групами, представниками ЗМІ.

Фахові компетентності:

- знання про систему державотвоєрння;
- теоретичні та практичні аспекти суспільних відносин у процесі професійної діяльності;
- знання про об'єктів та суб'єктів соціально-політичної діяльності.

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Місце і роль комунікацій в системі управління.

Тема 1. Комунікаційна діяльність як управлінська функція

Поняття комунікацій і комунікаційного процесу. Типологія комунікацій. Соціальні функції комунікацій. Види і форми комунікацій. Управління комунікаційними процесами. Мета комунікацій і комунікативних зв'язків у публічному управлінні. Соціально- комунікативні канали, характерні для системи публічного управління. Суб'єкти політикодержавної комунікації. Особливості комунікацій у публічному управлінні. Розвиток системи комунікацій у публічному управлінні України. Нормативно-правова база у сфері комунікативної політики державних органів в Україні. Критерії ефективної комунікації, параметри успіху.

Тема 2. Стратегічне планування комунікації у системі органів управління

Стратегічна комунікація в системі органів управління. Поняття стратегії та її роль у системі комунікації. Стратегування у системі комунікації. Процес розробки стратегічних комунікацій. Принципи стратегічних комунікацій. Сучасні методики реалізації стратегічної комунікації. Основи комунікативного стратегування у системі державного управління. Основні рівні ефективності стратегічної комунікації у діяльності керівників органів державної влади. Побудова системи державних стратегічних комунікацій. Стратегічні комунікації на рівні формування політик. Розбудова стратегічних комунікацій на операційному рівні. Допоміжні функції системи стратегічних комунікацій.

Тема 3. Місце та роль зв'язків із громадськістю у системі органів управління

Сутність, структура та функції зв'язків із громадськістю у системі публічного управління. Діяльність служб зв'язків із громадськістю (ЗГ) у системі органів управління. Основні принципи діяльності служб ЗГ у державному управлінні. Структура підрозділів по зв'язках із громадськістю у державному управлінні та місцевому самоврядуванні. Діяльність Президентських служб ЗГ. Діяльність Урядових ЗГ. Відділ аналізу та прогнозування соціально-політичних та економічних процесів. Технологія проведення «ПР-компанії» у системі органів управління.

Тема 4. Організаційні основи функціонування підрозділів інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування

Специфіка організації діяльності прес-служби в системі органів державної влади. Взаємодія державно-управлінських структур ЗГ та ЗМІ. Методи ЗМІ щодо інформування громадськості про діяльність органів державної влади. Діяльність комунікативних служб міністерств та відомств. Структурні підрозділи комунікативних служб міністерств та відомств. Функції інформаційного підрозділу органів державної влади та місцевого самоврядування та основні напрями роботи. Організація поточної роботи інформаційного підрозділу. Інформаційна діяльність інших структурних підрозділів органів державної влади та місцевого самоврядування. Вдосконалення організаційних форм інформаційного підрозділу в органах державної влади та місцевого самоврядування України.

Змістовий модуль 2. Зв'язки з громадськістю як складова комунікативної діяльності

Тема 5. Форми комунікацій у системі органів управління

Основні комунікативні прийоми у діяльності прес-служб органів державної влади. Менеджмент новин. Прес-реліз як форма взаємодії зі ЗМІ та механізм менеджменту новин. Основні комунікативні заходи органів державної влади та методика їх проведення. Прес-конференція, брифінг, медіа-тур, конференція, презентація, круглий стіл, семінар. Брифінг як оптимальна медіа-техніка для офіційних заяв органів влади. Технологія спіндоктор. Пресс-кліпінг (аналіз преси) як технологія ЗГ. Комунікаційний інструментарій служб зв'язків із громадськістю. Письмові матеріали для поширення у ЗМІ (ПР-тексти та промови – розшифровки виступів президента та інших офіційних осіб). Використання візуальних засобів (фотофакти та додатки до прес-релізів – малюнки, графіки, діаграми, карти). Використання аудіо (аудіо-релізи, радіоролики). Можливості залучення відео та супутників (відео-релізи, зустрічі, інтерв'ю). Супутникова технологія як альтернатива медіа-туру. Використання Інтернет (ефективне розміщення аудіо-, відео- та письмових матеріалів). Взаємодія ЗМІ та інформаційної служби.

Тема 6. Антикризові комунікації

Взаємодія з громадськістю в кризових умовах. Визначення кризи. Типи кризових ситуацій. Кризові етапи та комунікаційні дії. Комунікація під час кризи. Функції Антикризового штабу. Повідомлення про успіхи та провали влади. Захист від недостовірної або негативної інформації, поширеної в ЗМІ.

Диференціація понять «кризова ситуація» і «надзвичайна ситуація». Динаміка надзвичайних ситуацій (головні етапи – затримка, розвиток, пік, спад, стабільність, зняття напруги). Особливості комунікаційного процесу у надзвичайних ситуаціях.

Тема 7. Консультації з громадськістю.

Інструменти, процедури, технології громадської участі. Механізми реалізації конституційного права громадян України на участь в управлінні державними справами. Види громадських об'єднань. Мета консультацій з громадськістю. Інструменти, процедури, технології громадської участі: звернення громадян, загальні збори громадян, місцеві референдуми, органи самоорганізації населення, місцеві ініціативи, громадські слухання, громадські ради. Склад, мета і функції громадських рад. Принципи роботи органу виконавчої влади з громадською радою. Обов'язки служби зі зв'язків з громадськістю у процесі діяльності громадської ради. Висвітлення діяльності громадської ради.

Тема 8. Організація доступу до публічної інформації

Публічна інформація: поняття, класифікація, доступ. Поняття інформаційного запиту та його відмінність від інших форм звернень громадян. Організація доступу до публічної інформації та налагодження ефективної взаємодії між владою та громадськістю. Робота з інформаційними запитами. Інформаційні продукти: бюлетені та інші інформаційні продукти, інформаційні видання. Офіційний сайт.

Тема 9. Комунікаційні механізми формування позитивного іміджу органів управління

Підходи до формулювання сутності «іміджу». Імідж як об'єкт управлінського впливу. Суб'єкти, об'єкти, основні етапи формування іміджу організації відповідно до життєвого циклу організації. Види іміджу організації залежно від груп громадськості. Внутрішній та зовнішній імідж організації. Елементи та процес формування корпоративного іміджу. Сутність просування корпоративного іміджу. Імідж керівника. Основні складові іміджу керівника органу публічного адміністрування. Комунікаційне забезпечення формування позитивного іміджу керівника. Головні комунікаційні канали формування іміджу органів публічного адміністрування та місцевого самоврядування

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Місце і роль комунікацій в системі управління												
Тема 1. Комунікаційна діяльність як управлінська функція	15	2	2		1	10						
Тема 2. Стратегічне планування комунікації у системі органів управління	15	3	3		1	10						
Тема 3. Місце та роль зв'язків із громадськістю у системі органів управління	15	3	3			10						
Разом за змістовим модулем 1	45	8	8			30						
Змістовий модуль 2. Зв'язки з громадськістю як складова комунікативної діяльності												
Тема 4. Форми комунікацій у системі органів управління	15	2	2		1	10						
Тема 5. Антикризові комунікації	15	2	2			10						
Тема 6. Консультації з громадськістю	15	2	2			10						
Разом за змістовим модулем 2	45	6	6		1	30						
Усього годин	90	14	14		2	60						
ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Усього годин	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Комунікаційна діяльність як управлінська функція	2
2	Стратегічне планування комунікації у системі органів управління	3
3	Місце та роль зв'язків із громадськістю у системі органів управління	3
4	Форми комунікацій у системі органів управління	2

5	Антикризові комунікації	2
6	Консультації з громадськістю	2
	Разом	14

7. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Комунікаційна діяльність як управлінська функція	4
2	Стратегічне планування комунікації у системі органів управління	7,5
3	Місце та роль зв'язків із громадськістю у системі органів управління	7,5
4	Організаційні основи функціонування підрозділів інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування	7,5
5	Форми комунікацій у системі органів управління	7,5
6	Антикризові комунікації	7,5
7	Консультації з громадськістю	7,5
	Разом	60

9. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом

10. Методи навчання

Під час викладання курсу використовуються наступні методи навчання:

- розповідь – для оповідної, описової форми розкриття навчального матеріалу;
- пояснення – для розкриття сутності певного явища, закону, процесу;
- бесіда – для усвідомлення за допомогою діалогу нових явищ, понять;
- ілюстрація – для розкриття предметів і процесів через їх символічне зображення (малюнки, схеми, графіки);
- практична робота – для використання набутих знань у розв'язанні практичних завдань;
- аналітичний метод – мисленнєвого або практичного розкладу цілого на частини з метою вивчення їх суттєвих ознак;
- проблемний виклад матеріалу – для створення проблемної ситуації.

11. Методи контролю

Для студентів денної форми навчання: усне опитування на практичних заняттях, аудиторна контрольна робота.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота									Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	100	100
10	10	10	12	10	10	10	14	14		

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	відмінно	зараховано
85-89	добре	
75-84		
70-74		
60-69	задовільно	
35-59	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

опорні конспекти лекцій, ілюстративні матеріали

14. Рекомендована література

Базова

1. Аникин Б. А. Высший менеджмент для руководителя: Учебное пособие. М., 2001.
2. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами: Пер с англ. М., 2002.
3. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: Учеб. пособие. М., 2001.
4. Зверицев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера РК: 2-е издание, испр. - СПб.: СОЮЗ, 1997.
5. Игнатьева А. В., Максимцов М. М. Исследование систем управления: Учеб. пособие для вузов. М., 2000.

Допоміжна

1. Крассовский Ю. Д. Организационное поведение. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
2. Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. - М.: ИП РАН, 1998.
3. Основы социального управления: Учеб. пособие / А.Г.Гладышев, В.Н. Иванов, В.И.Патрушев и др. Под. ред. В.Н.Иванова. М., 2001.
4. Пирсон Б. Томас Н. Магистр делового администрирования. М., 2002.
5. Ю.Почепцов, Г.Г. Коммуникативные технологии XX века.
6. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учеб. пос. Пензу, ПТУ, 2001.
12. Удальцова М.В. Социология управления: Учебник. М., Новосибирск, 2002.
7. Аминов И. И. Психология делового общения: учебное пособие, М.: Омега Л, -2006.
8. Бабосов Е.М. Социология управления: учеб. пособие для студентов вузов. - 5-е изд. - Мн.: ТетраСистемс, 2006.
9. Герчикова И.Н. Практикум по менеджменту. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2000.
10. Глазунова Н.И. Система государственного управления: Учебник для ВУЗов. -М.: Юнити-Дана, 2002.
11. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. М., 1999.
12. Коммуникации в организациях. Учебно-методическое пособие. - // Автор-составитель - к.ф.н. доцент Т.В. Свадьбина. - Н.Новгород., Нижегородский региональный институт управления и экономики АПК. 1998.
13. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. - К., 2003.
14. Почепцов Г.Г. Теории коммуникации. -М.: Центр, 1998.
15. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникация в организациях: Пер. с англ. М.: Экономика, 1980.
16. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебное пособие. - Ростов н/Д., 1997. Гл. 6. «Коммуникация в организации».
17. Снетков В.М. Психология коммуникации в организациях. - СПб, 2000.
18. Теория управления. Учебник / Уколов В.Ф., Масс А.М., Быстряков И.К. - М.: Экономика, 2003.
19. Управление организацией: Учеб. / Под ред. А.Г.Поршнева, З.П. Румянцевой, К.А. Саломатина. — М.: ИНФРА-М, 2002. - 669 с.
20. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. М.: «Социальные отношения», «Перспектива», 2002.
21. Эффективность государственного управления: Пер с англ./ Общ. ред. С. А. Батчикова и С. Ю. Глазьева. М. 1998.
22. Яколев И. П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. СПб.: Авалон, 2006.

15. Інформаційні ресурси

1. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні // В. Г. Мазур. Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/index.php?operation=1&iid=313>

2. Комунікація влади та громадськості: інституційний аспект. Аналітична записка. Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/293/>