

**Міністерство освіти і науки України
Державний заклад «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»**

Навчально-науковий інститут публічного управління, адміністрування
та післядипломної освіти

Кафедра публічної служби та управління навчальними
й соціальними закладами

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

**з курсу
«ПУБЛІЧНА КОМУНІКАЦІЯ І
ДІЛОВА МОВА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»**



для підготовки магістрів зі спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»

Рецензенти:

Караман Олена Леонідівна – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

Росказов Андрій Григорович – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічної служби та управління навчальними й соціальними закладами ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

Методичні рекомендації для підготовки магістрів спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування» з курсу «Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»/ уклад. Васиньова Н. С. Кравченко О. І.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2020.79 с.

У методичних рекомендаціях висвітлено теоретичні, методологічні та практичні основи комунікативної діяльності в державному управлінні. Викладений матеріал, має на меті покращити практичне опанування магістрантами основних навичок щодо розробки, планування, програмування, реалізації й оцінки ефективності проведення комунікативних кампаній; формування професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії органів публічної влади та місцевого самоврядування з об'єктами публічного адміністрування шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості публічних послуг, що надаються громадянам, та подальшого розвитку публічної служби в Україні. А також, формування лінгвістичної та комунікативної компетенції фахівців, здатних правильно орієнтуватися в інформаційному просторі України, виховувати навички літературного спілкування, сприяти засвоєнню літературних норм у слововживанні, граматичному оформленні мови, у вимові та наголошуванні, неприйняття спотвореної мови або суржику.

Укладачі: Кравченко Олена Іванівна – доктор педагогічних наук, доцент кафедри публічної служби та управління навчальними й соціальними закладами.

Васиньова Н. С. – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри публічної служби та управління навчальними й соціальними закладами.

Рекомендовано до друку навчально-методичною радою

Луганського національного університету

імені Тараса Шевченка

(протоколом № ___ від - _____ року)

© Васиньова Н.С.2020

© Кравченко О.І. 2020

© ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2020

ЗМІСТ

1.	Вступ.....	4
2.	Мета і завдання навчальної дисципліни.....	6
3.	Структура навчальної дисципліни.....	10
4.	Зміст програми дисципліни за модулями та темами.....	12
5.	Зміст практичних робіт.....	20
6.	Організація самостійної роботи магістрантів.....	52
7.	Теми рефератів для виконання самостійної роботи.....	53
8.	Завдання науково-дослідного характеру.....	55
9.	Тести для підготовки до поточного та підсумкового контролю	57
10.	Види навчальної роботи та принципи їх оцінювання.....	71
11.	Загальний список використаних та рекомендованих джерел.....	74

1. ВСТУП

Публічне управління як суспільне явище надзвичайно гостро відчуває потребу у встановленні та підтриманні сталих комунікативних зв'язків між його суб'єктами й об'єктами, використанні спеціальних засобів інформаційного обміну, завдяки яким забезпечується та безпосередньо здійснюється управлінський процес.

Комунікація є неодмінною складовою управлінської діяльності загалом і публічного управління зокрема. Адже потреба налагоджувати та підтримувати комунікації впливає з самої суті публічного управління як цілеспрямованого впливу з метою досягнення суспільно значимих і суспільно визначених цілей і передбачає: обов'язкове усвідомлення цієї потреби суб'єктами публічного управління, а також регулювання та координацію комунікативної діяльності цих суб'єктів.

Комунікація в публічному управлінні у цілому являє собою процес суспільної взаємодії за допомогою повідомлень, змістом яких є публічне управління, реалізація публічної влади та публічної політики. Це означає, що сфера поширення цієї комунікації зачіпає не лише саму систему публічного управління, а знаходиться й далеко поза нею і охоплює соціальний простір, що простягається від найвищих суб'єктів прийняття рішень щодо публічних справ до кожного, кого ці справи хоча б частково стосуються. Тобто, до цієї комунікації залучені як суб'єкти, що безпосередньо належать до системи публічного управління, так і ті, що знаходяться поза нею – у громадському та приватному секторах.

Відтак, сфера комунікації в публічному управлінні за своїм спрямуванням поділяється на внутрішню і зовнішню, вирішуючи завдання взаємодії суб'єктів як у самій системі публічного управління, так і поза нею. Проте, навіть з урахуванням таких потужних масштабів поширення комунікацій у публічному управлінні, провідну роль у їх організації та забезпеченні відіграють особи, які здійснюють свою діяльність безпосередньо в системі публічного управління.

Комунікативна складова в діяльності висококваліфікованого фахівця у галузі публічного управління полягає у здійсненні результативної та ефективної комунікативної взаємодії із суб'єктами зовнішнього та внутрішнього середовища органу публічного управління щодо забезпечення реалізації визначених цілей стратегії розвитку публічної сфери (або певної її складової), відповідних проектів (програм), роз'яснення та консультування з питань реалізації зазначеної стратегії, формування й розвитку відповідного

зовнішнього та внутрішнього комунікативного середовища органу публічного управління.

Перед завдань, які має вирішувати такий фахівець у процесі комунікативної діяльності, насамперед слід назвати такі:

- розроблення, реалізація та оцінювання ефективності програм стратегічної комунікації відповідно до цілей і завдань органу публічної влади, забезпечення формування та просування його позитивного іміджу;

- консультування організацій державного, громадського та приватного секторів і фізичних осіб з питань публічної політики та публічного управління;

- забезпечення результативної та ефективної комунікації із зовнішнім середовищем під час професійної діяльності, у тому числі – між органами публічного управління та організаціями, інституціями громадянського суспільства, громадянами, засобами масової інформації; сприяння функціонуванню механізмів громадської участі у прийнятті та реалізації рішень у сфері публічного управління;

- забезпечення результативної та ефективної комунікації під час професійної діяльності у внутрішньому середовищі; здійснення інформаційно-комунікативного забезпечення процесу розробки, прийняття та впровадження управлінських рішень; вирішення внутрішньоорганізаційних конфліктів із застосуванням сучасних комунікативних технологій.

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни – формування лінгвістичної та комунікативної компетенції фахівців, здатних правильно орієнтуватися в інформаційному просторі України, виховувати навички літературного спілкування, сприяти засвоєнню літературних норм у слововживанні, граматичному оформленні мови, у вимові та наголошуванні, неприйняттю спотвореної мови або суржику; формування у магістрантів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з об'єктами публічного адміністрування шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості публічних послуг, що надаються громадянам, та подальшого розвитку публічної служби в Україні; дати систематизоване й емпірично аргументоване уявлення про функціонування комунікацій у публічному управлінні, місце і роль зв'язків з громадськістю в структурах публічного сектору; формування системи професійної компетенції (знань і практичних вмінь та навичок) щодо використання принципів, інструментів комунікацій у публічному управлінні; формування у студентів системного розуміння публічного управління, що можливе за умови оптимізації комунікативних зв'язків між органами публічного управління – як вертикальних, так і горизонтальних, між органами державної виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Завдання: поглиблення знань про систему української мови, її одиниці, особливості функціонування; вироблення навичок правильного уживання слів відповідно до їхнього значення та стилю мовлення; вироблення вміння укладати кадрово-контрактні, довідково-інформаційні та розпорядчі документи; закріплення навичок грамотного письма; отримання студентами знань щодо ознайомлення з понятійно-категорійним апаратом, сутністю та значенням зв'язків з громадськістю в публічному управлінні; формування навичок з нормативно-правового та організаційного регулювання діяльності служб із зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації органів публічної влади; ознайомлення з різними видами комунікацій та комунікативних зв'язків у публічному управлінні; ознайомлення з основними тенденціями розвитку комунікацій та комунікативних механізмів; огляд основних технологій проведення комунікативних кампаній; узагальнення українського та зарубіжного досвіду комунікативної діяльності в публічному управлінні; оновлення базових знань з ділової української мови необхідних слухачам під час роботи в органах публічної влади.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- специфіку професійної ділової мови на лексичному, морфологічному, синтаксичному й стилістичному рівнях,
- роль ділової мови у професійній діяльності;
- особливості етикету ділового спілкування.
- організацію групових форм внутрішньо організаційної комунікації;
- принципи комунікативної взаємодії з громадськими інститутами;
- визначення та усунення основних перешкод у комунікаціях органів публічної влади із громадськістю;
- механізми підвищення ефективності використання інформаційно-комунікативних технологій для взаємодії з громадськістю та бізнесом;
- концептуальні основи функціонування офіційно-ділового стилю;
- основні норми ділового мовленнєвого етикету й українського діловодства;
- специфіку групового вирішення питань, використання при цьому ефективних комунікативних стратегій і тактик.

вміти:

- правильно використовувати різні мовні засоби відповідно до комунікативних намірів;
- абстрактно мислити, аналізувати й синтезувати інформацію, отриману державною мовою;
- нести соціальну і етичну відповідальність за прийняті рішення у процесі підготовки та оприлюднення офіційних документів;
- займатися саморозвитком, самореалізацією у процесі аналізу та підготовки професійної документації, послуговуватися лексикографічними джерелами (словниками) та іншою допоміжною довідковою літературою, необхідною для самостійного вдосконалення культури ділового мовлення, використовувати творчий потенціал у процесі підготовки доповідей,
- спілкуватися в усній і письмовій формах державною мовою для вирішення завдань професійної діяльності, влучно висловлювати думки для успішного розв'язання проблем і завдань у професійній діяльності;
- обґрунтовувати завдання досліджень, обирати методи експериментальної роботи, інтерпретувати та представляти результати наукових експериментів державною мовою;
- представляти результати звітів, рефератів, публікацій та публічних обговорень державною мовою;

- інтегрувати знання з різних галузей для вирішення теоретичних та практичних задач і проблем публічного управління та адміністрування у процесі підготовки документів державною мовою, складати різні типи документів, правильно добираючи мовні засоби, що репрезентують їх специфіку діяльності;
- використовувати сучасні методи обробки й інтерпретації інформації під час наукових досліджень та інноваційної діяльності, редагувати тексти офіційно-ділового й наукового стилів;
- зрозуміло і недвозначно доносити власні висновки, знання та пояснення щодо прийнятих державно-управлінських рішень, забезпечення ефективної взаємодії (комунікації) між різними суб'єктами, застосовувати лексико-граматичні категорії сучасної української літературної мови для вироблення оптимальної мовної поведінки в професійній сфері;
- вчитися упродовж життя і вдосконалювати з високим рівнем автономності здобуті під час навчання компетентності щодо можливих змін у граматиці та лексиці державної мови;
- володіти арсеналом ефективних комунікативних прийомів, які дають змогу гармонізувати відносини між різними суб'єктами;
- здійснювати комунікацію на різних рівнях відповідно до вимог моралі та професійної етики;
- аналізувати й оцінювати державну комунікативну політику та представляти результати;
- розробляти стратегію і тактику зв'язків з громадськістю для органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- формувати проекти стратегій та концепцій комунікативної діяльності публічних органів влади;
- організовувати комунікативні взаємозв'язки в органах публічної влади та між органами публічної влади і громадянським суспільством у ході розробки та реалізації управлінських рішень;
- застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації для участі у процесі висвітлення діяльності органу публічної влади;
- визначати проблемні питання в комунікації органів публічного управління;
- володіти усною монологічною (вміння робити презентації, доповіді, виступи) і діалогічною (вести бесіду, дискусію, переговори, ставити запитання, давати відповіді на запитання) комунікаціями державною мовою;

– ідентифікувати проблеми та обґрунтовувати необхідність їх вирішення, добирати для цього необхідну та релевантну кількісну і якісну інформацію, робити обґрунтовані та неупереджені висновки на основі аналізу даних;

– готовність до самонавчання для подальшого поглиблення навичок та вмій у комунікації;

– приймати обґрунтовані рішення в складних і непередбачуваних умовах, діяти соціально відповідально та свідомо;

– здійснювати підготовку аналітичних довідок та практичних рекомендацій органам державної влади та місцевого самоврядування щодо вибору ефективних інструментів і варіантів регулювання на основі порівняльного аналізу інновацій та зарубіжного досвіду в умовах підготовки відповідної документації та публічного виступу.

Місце дисципліни: нормативна навчальна дисципліна «Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні» є складовою циклу професійної і практичної підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» напряму підготовки «Публічне управління та адміністрування».

Навчальна стратегія курсу: лекції, практичні заняття, проміжний контроль, виконання індивідуальних завдань, підсумковий контроль (тестування), науково-дослідна робота, самостійна робота та консультації.

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№	Змістовні модулі та їхня структура	денна форма навчання					заочна форма навчання				
		загальна кількість	лекції	практичні заняття	лабораторні роботи	робота	загальна кількість	лекції	практичні заняття	лабораторні роботи	робота
Перший модуль											
1.1.	Роль і значення мови в житті суспільства. Мова правових документів	16	2	2		12	14	2			12
1.2.	Стильові різновиди української мови	16	2	2		12	14	-	2		12
1.3.	Усне ділове спілкування	16		4		12	14		2		12
1.4.	Граматична парадигма самостійних частин мови в ділових паперах	12		2		10	14		2		12
1.5.	Граматична парадигма службових частин мови в ділових паперах.	12		2		10	14		2		12
Другий модуль											
2.1.	Особливості писемного ділового спілкування	14		4		10	14		2		12
2.2.	Документ та вимоги до його укладання.	14		4		10	16		2		14
	ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ГОДИН	100	4	20		76	100	2	12		86
Третій модуль											
3.1.	Інформаційне суспільство та комунікації в публічному управлінні.	12	2			10	12	2			10
3.2.	Організаційні та правові засади комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні.	12	2			10	12	2			10
3.3.	Комунікації в організаціях системи публічного адміністрування.	12	2			10	12	2			10

«Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»

3.4.	Окремі особливості здійснення комунікацій в публічному управлінні.	12	2	2		8	12	2			10
Четвертий модуль											
4.1.	Комунікація в державному управлінні.	14	2	2		8	14		2		10
4.2.	Порядок ведення прийому громадян.	12	2	2		8	14		2		10
4.3.	Характеристика ЗМІ, їх види та роль у державно-суспільних відносинах.	10	2	2		8	10		2		10
4.4.	Застосування методу символізації в системі державному управлінні.	12	2	4		8	12		4		10
4.5.	Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні.	10	2	2		8	10		2		10
	ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ГОДИН	110	18	14		78	110	8	12		90
	ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ГОДИН	210	22	34		154	210	10	24		176

4. ЗМІСТ ПРОГРАМИ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ ТА ТЕМАМИ

«Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»

Змістовний модуль 1

Тема 1. Роль і значення мови в житті суспільства.

1.1. Українська мова – державна мова українського народу.

1.2. Поняття літературної мови.

1.3. Мовна норма.

Конституцією України, прийнятою Верховною Радою 28 червня 1996 р., українську мову проголошено державною. Державна мова – закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої обов'язкове в органах державного управління та діловодства, громадських органах та організаціях, на підприємствах, у державних закладах освіти, науки, культури, в сферах зв'язку та інформатики. Історична доля українського народу склалася так, що його мова не завжди функціонувала як державна, хоча вона входить до двадцяти найпоширеніших мов світу. У 60-80-х роках ХІХ ст. розвиток української літературної мови гальмувався царськими заборонами (Валуєвський циркуляр 1863 р., Емський акт 1876 р.). У роки більшовицького лихоліття також робилося все можливе, щоб зупинити процес розвитку української мови. Новий наступ на неї здійснено за часів застою: українська мова зникла із навчальних закладів, науки, культури та інших сфер суспільного життя. І тільки завдяки зусиллям державно-патріотичних сил вдалося зберегти за нею статус державної. Попри всі негаразди українська мова розвивається і посідає належне їй місце, що закріплено статтею 10 Конституції України: «Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України».

Українська мова належить до слов'янських мов. Вона є єдиною національною мовою українського народу. Українська національна мова існує: а) у вищій формі загальнонародної мови – сучасній українській літературній мові; б) у нижчих формах загальнонародної мови – її територіальних діалектах. Літературна мова – це унормована, відшліфована форма загальнонародної мови, що обслуговує найрізноманітніші сфери суспільної діяльності: державні й громадські установи, пресу, художню літературу, науку, театр, освіту, побут. Вона характеризується

уніфікованістю, стандартизованістю, високою граматичною організацією, розвиненою системою стилів.

Літературна мова реалізується в усній і писемній формах. Обидві форми однаково поширені в сучасному мовленні, їм властиві основні загальномовні норми, проте кожна з них має свої особливості, зумовлені специфікою функціонування літературної мови в кожній з форм. Писемна форма літературної мови функціонує в галузі державної, політичної, господарської, наукової і культурної діяльності. Усна форма літературної мови обслуговує безпосереднє спілкування людей, побутові й виробничі потреби суспільства. Сучасна українська літературна мова сформувалася на основі південно-східного наріччя, увібравши в себе окремі діалектні риси інших наріч. Зачинателем нової української літературної мови був І. П. Котляревський – автор перших великих художніх творів українською мовою («Енеїда», «Наталка Полтавка», «Москаль-чарівник»).

Він першим використав народнорозмовні багатства полтавських говорів і фольклору. Основоположником сучасної української літературної мови по праву вважають Тараса Григоровича Шевченка. Унормованість – головна ознака літературної мови. Норма літературної мови – це сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, закріплених у процесі суспільної комунікації. Розрізняють різні типи норм: орфоепічні (вимова звуків і звукосполучень), графічні (передача звуків на письмі), орфографічні (написання слів), лексичні (слововживання), морфологічні (правильне вживання морфем), синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень), стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування), пунктуаційні (вживання розділових знаків). Норми характеризуються системністю, історичною і соціальною зумовленістю, стабільністю.

Тому в межах норми співіснують мовні варіанти, під якими розуміють видозміни однієї й тієї самої мовної одиниці, наявні на різних мовних рівнях: фонетичному, лексичному, морфологічному чи синтаксичному. Культура писемного й усного мовлення всіх, хто користується українською мовою як засобом спілкування, полягає в тому, щоб досконало знати мовні норми й послідовно дотримуватися їх.

Тема 2. Стильові різновиди української мови

2.1. Стилї сучасної української мови.

2.2. Офіційно-діловий стиль.

2.3. Найважливіші ознаки офіційно-ділового стилю.

У своєму повсякденному житті люди залежно від потреби вдаються до різних мовних засобів. Відповідь на занятті відрізняється від виступу на зборах. Коли студент пише твір, він добирає слова й будує речення старанніше, ніж коли пише приватного листа. Залежно від змісту і мети висловлювання, а також від індивідуальної манери та уподобань у процесі мовлення відбуваються певний добір і комбінування найпридатніших і найпотрібніших саме для цієї мовної ситуації співвідносних варіантів слів, форм, словосполучень, конструкцій речень тощо. Отже, художній твір (новела, оповідання), наукова стаття, наказ керівника установи, протокол, написані однією мовою, відрізняються набором мовних засобів, специфічними особливостями мовного оформлення. Таке розрізнення називається стилістичною диференціацією мови. Літературна мова поділяється на стилі. Слово «стиль» (від лат. *Stylus* – паличка для письма, тобто письмове знаряддя, яке використовувалося в часи античного Риму й Середньовіччя) багатозначне. В літературі й у мистецтві взагалі воно означає певну єдність художніх образів і форм їх вираження, а також спосіб, прийом, метод певної діяльності. Мовний стиль – це сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання. В українській літературній мові зазвичай виокремлюють п'ять функціональних стилів: науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, стиль побутового мовлення і художній. Кожний зі стилів має свої характерні особливості й реалізується у властивих йому жанрах. Жанри – це різновиди текстів певного стилю, що різняться насамперед метою мовлення, сферою спілкування та іншими

Офіційно-діловий стиль – це мова ділових паперів: розпоряджень, постанов, програм, заяв, автобіографій, резолюцій, протоколів, законів, актів, наказів, анкет, розписок тощо. Це один із найдавніших стилів. Його ознаки знаходимо в документах XI-XII ст. (Мстиславова грамота 1130 р.), в українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV-XV ст., українських літописах (офіційні листи, угоди тощо). Сфера вживання офіційно-ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Обслуговуючи потреби державного, громадського, економічного та політичного життя суспільства, тексти офіційно-ділового стилю мають помітні відмінності й у межах того самого жанру. Однак усім їм притаманні дуже виразні спільні мовні ознаки.

Мова ділового стилю характеризується:

- 1) нейтральним стилістичним забарвленням;
- 2) уживанням лексики у прямому значенні (їй не властиве вживання слів у переносному значенні, образних висловів, тропів і стилістичних фігур);

3) морфологічний аспект текстів будь-якої ділової сфери характеризується використанням форм слів літературної мови:

4) використанням інфінітивних конструкцій спонукання (Терміново подати звіт про роботу відділу);

5) поширеними простими реченнями з прямим порядком слів: підмет, присудок, другорядні члени речення, причому означення ставлять перед означуваним словом;

6) відокремленими обставинами, вираженими дієприслівниковими зворотами, що ставляться на початку речення;

7) складними реченнями. У діловому стилі найпоширенішими є складнопідрядні з відношеннями з'ясувальними, причинними, умови та наслідку.

Тема 3. Усне ділове спілкування

3.1. Лексичні норми ділового спілкування

3.2. Терміни і професіоналізми в діловодстві.

Лексичні норми ділової мови – це правильне слововживання, вдалий підбір необхідних слів із синонімічного ряду, розмежування паронімів, доцільне використання слів іншомовного походження.

Синоніми (від грец. «однойменний») – слова, що мають спільне, близьке або тотожне значення, але відрізняються відтінками значень чи стилістичними забарвленнями

Антоніми утворюють пари на основі зіставлення і протиставлення, яке відбувається на одній семантичній площині: важкий – легкий, детальний – недетальний, корисний – шкідливий, мовчати – говорити, любов – ненависть. Найбільше антонімічних пар серед прикметників, прислівників, менше серед дієслів й іменників. Абстрактні іменники мають антоніми: залежність – незалежність, багатство – бідність. Іменники з конкретним значенням, числівники, більшість займенників і службових слів не мають антонімічних пар: наказ, рішення тощо. Омоніми потрібно відрізнити від багатозначних слів.

Омоніми (від грец. однаковий та ім'я) – слова, що однаково звучать, але мають різні значення.

Повні, або абсолютні, омоніми: апарат (прилад) – апарат (установа); блок (механізм) – блок (об'єднання). До неповних, або часткових, омонімів належать такі, які частково збігаються звуковим складом у деяких формах слів, – це омоформи: плачу (від платити) – плачу (від плакати). Слова, які однаково звучать, але пишуться по-різному, – це омофони: проте – про те.

Омографи – це слова, які пишуться однаково, але мають різний наголос: замок – замо́к.

Пароніми – це однокореневі слова, близькі за звучанням, але різні за значенням або які частково збігаються в значенні.

Пароніми за характером смислових зв'язків поділяються на групи:

- синонімічні (важкий – тяжкий);
- антонімічні (еміграція – імміграція; адресат – адресант);
- тематичні (абонент – абонемент; компанія – кампанія; пам'ятка – пам'ятник);
- такі, що мають семантичну близькість (витрати – затрати; вирізнятися – відрізнятися).

Незначна різниця у вимові паронімів спричиняє труднощі у їх засвоєнні, приводить до помилок, зокрема до неправильного вживання одного слова замість іншого. Особливо уважно слід стежити за вживанням слів-паронімів і завжди звертатися до відповідних словників, щоб уточнити значення, правопис і вимову потрібного слова.

Терміни державного управління – це слова або словосполучення, які вживаються в управлінській сфері і створюються для точного вираження спеціальних предметів, понять, явищ, ознак, дій.

Термін – це одиниця найменування в галузі науки і техніки, яка визначає певне поняття і співвідноситься з іншими найменуваннями в цій галузі, утворюючи разом із ними термінологічну систему. Терміном називається слово, якому відповідає якесь одне точно визначене поняття з галузі науки, техніки, мистецтва. Терміни – це нейтральні за забарвленням слова, яким не властиві образність, експресивність, суб'єктивно-оціночні відтінки значень.

Сукупність термінів тієї чи іншої галузі знань або виробництва називається термінологією. Система термінів однієї сфери називається термінологічною системою або терміносистемою. Кожна галузь науки має свою термінологічну систему. У терміносистемах різних галузей науки є приклади міжтермінологічної омонімії (коли один і той же термін входить до складу кількох терміносистем). Державне управління пов'язане з різними галузями науки, тому тут закономірним є використання термінів-омонімів, які функціонують також у: політології (диктат, командно-адміністративна система); економіці (експорт, імпорт, інвестиції, одно-, двосекторні моделі); праві (акт, закон, законодавство, нормативні документи); історії (Державна Рада, Російська імперія, Сенат); філософії (громадське життя, духовна

культура); стилістиці української мови (офіційно-діловий стиль) (культура мовлення, мовленнєвий етикет) тощо.

Професіоналізми – слова, словосполучення або звороти, властиві мовленню людей певної професії.

Якщо немає терміна на позначення предмета, поняття, явища тощо, в мовленні використовується професіоналізм. У ділових паперах не потрібно вживати слова-професіоналізми. Однак в усному діловому мовленні ці лексичні одиниці функціонують: наприклад, шапка - загальний заголовок в окремих документах, початковий реквізит таких документів, як заява, записки (пояснювальна, службова, доповідна) тощо.

Кліше (від франц. *cliché*) – мовленнєвий стереотип, готовий зворот, який легко відтворюється в певних умовах і контекстах стандарту. Кліше мають такі ознаки: відповідність психологічним стереотипам як відображенню у свідомості явищ дійсності, що часто повторюються; легке відтворення готових формул у процесі мовлення; автоматизація процесу відтворення, що полегшує процес комунікації; економія зусиль, мисленнєвої енергії і часу як для того, хто говорить (пише), так і для слухача (мовця).

Тема 4. Граматична парадигма самостійних частин мови в ділових паперах.

- 4.1. Іменник.
- 4.2. Прикметник.
- 4.3. Числівник.
- 4.4. Займенник.
- 4.5. Дієслово.
- 4.6. Прислівник.

Граматичними категоріями іменника є рід (чоловічий, жіночий, середній і спільний), число (однина й множина), відмінок (сім відмінкових форм). Вивчаючи використання самостійних частин мови в текстах державного управління, виписувати приклади кліше з головними словами: іменниками; прикметниками; числівниками; займенниками; дієсловами; прислівниками.

Офіційно-діловий стиль характеризується вживанням переважно однозначних, абстрактних іменників; слів у чоловічому роді на позначення професій, звань, статусу осіб; збірних іменників; форм кличного відмінка при звертанні до осіб; узгодженням іменників із числівником, займенником чи прикметником у родовому відмінку без прийменника; вживанням іменників чоловічого роду II відміни в знахідному відмінку з нульовим закінченням;

використанням в орудному відмінку множини іменників II відміни та множинних іменників із флексіями -ами (-ями), -има

У ділових документах перевагу віддають прикметникам книжного походження, аналітичним формам прикметників; присвійні прикметники замінюють іменниками або відповідними прикметниковими формами; у М. в. одн. чол. р. та сер. р. прикметників використовують закінчення -ому; для визначення часу за роком вживають відповідні прикметники у Р. в. без прийменника у (в) або прислівник.

До використання дієслів у документах ставлять такі вимоги: вживати книжні слова та їх форми; уникати умовного способу; наказовий спосіб дієслів вживати відповідно до умов спілкування та норм мовного етикету; використовувати переважно неозначену форму дієслова; часто вживати дієприкметники й дієприслівники; віддавати перевагу активним конструкціям, безособовим, складеним формам дієслів недоконаного виду в майбутньому часі; форми 2-ї особи одн., 1-ї та 2-ї особи мн. або додаткові слова вживати замість форми давайте, напр.: проголосуємо, а не давайте проголосуємо.

В офіційно-діловому стилі займенники використовуються невеликою мірою. З особових часто вживається займенник Ви у поєднанні з прізвищем, ім'ям, по батькові, з назвою посади, титулу, звання, зі словами пане, панове, добродію, а саме: при звертанні до малознайомої або незнайомої людини, до свого друга чи приятеля в офіційних обставинах, до рівного й старшого за віком чи становищем співпрацівника, для вираження чемного, стриманого ставлення до людей. Звертання на ти в ділових стосунках слід уникати. Воно виражає особливе довір'я, близькість і симпатію однодумців, з іншого боку, звертання на ти в умовах співпраці звучить принизливо й образливо.

У документах, що пишуть від імені установи, тобто від I особи однини чи множини, займенники я, ми опускають, тексти починають дієсловами на зразок надсилаю, просимо. Займенник я вживають тільки в деяких документах щодо особового складу. Інші займенники також рідко використовують у діловому спілкуванні. При вживанні займенників у ділових паперах слід дотримуватися таких вимог: уникати займенників або в їх значенні вживати інші частини мови; найменування особи виражати займенником у Н. в.; на означення осіб віддавати перевагу займеннику який, а на означення предметів, явищ, неосіб – займеннику що; уникати багатозначності займенників, не вживати їх у присутності тих, про кого йде мова

Прислівник є самостійною, але незмінною частиною мови. Прислівники, утворені від якісних прикметників, можуть утворювати ступені

порівняння, тобто прості й складені форми вищого й найвищого ступенів, напр.: вірно – вірніше, більш вірно, найвірніше, найбільш вірно. Незмінними є ще службові частини мови сполучник, частка, прийменник. Сполучник використовується для поєднання членів речення та частин у складному реченні, напр.: а, і, однак, зате, проте. Частка надає окремим словам і реченням певних смислових, емоційних відтінків або служить засобом творення слів, форм слів, напр.: не, ні, то, так, чи. Прийменник уточнює граматичне значення іменника й виражає зв'язки між словами в реченні, напр.: в, за, при, від, через. У діловому стилі вживаються усі незмінні частини мови.

Тема 5. Граматична парадигма службових частин мови в ділових паперах.

5.1. Прийменник.

5.2. Сполучник

5.3. Частка

Прийменник – це службова частина мови, яка уточнює граматичне значення іменника і виражає зв'язки між словами в реченні. Прийменники, що передають відношення мети для з метою на предмет в ім'я ради заради задля. З іменником *заходи* на позначення мети вживаються прийменники щодо, до, для. У діловому мовленні використовується прийменник щодо: «Про додаткові заходи щодо стабілізації соціально-економічного становища в Україні» (Указ Президента України від 17 травня 1999 року № 99/99 рп).

Прийменники, що виражають причинові відношення завдяки вказівка на причину, яка сприяє здійсненню чогось через вказівка на причину, яка заважає здійсненню чогось.

Сполучник – службова частина мови, що служить для зв'язку слів, членів речення та частин складного речення. Частка – службова частина мови, яка надає словам чи реченням певного смислового й емоційного відтінку і служить засобом творення слів.

Змістовний модуль 2

Тема 6. Особливості писемного ділового спілкування.

6.1. Організаційні документи

6.2. Розпорядчі документи

6.3. Довідково-інформаційні документи

6.4. Документи з господарсько-договірної діяльності.

Основним видом писемного ділового мовлення є документ. Документ – це діловий папір, оформлений у заведеному порядку, що фіксує і передає інформацію, підтверджує її достовірність та об'єктивність і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу. Організація роботи з документами та діяльність щодо їх створення називається діловодством. Документи виконують різні функції. До загальних їх функцій належить інформаційна (документ зберігає інформацію), соціальна (документ є соціально значущим об'єктом), комунікативна (документ є засобом закріплення та передання культурних традицій).

Специфічними функціями документа є правова (документ є засобом закріплення й зміни правових норм та відносин у суспільстві), управлінська (документ виступає інструментом управління), історична (документ є джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства). Будь-який документ є складовою частиною системи документації. Система документації – це сукупність певних документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення.

Документація містить такі складові частини: документи щодо особового складу, довідково-інформаційні документи, обліково-фінансові документи, організаційні документи, розпорядчі документи. Є ще спеціалізована документація, що стосується певного виду чи окремої сфери діяльності, напр., документи з організації зовнішньоекономічної діяльності, документи з господарської діяльності. 3. Критерії класифікації документів

Основною класифікаційною ознакою документа є зміст, тобто відношення зафіксованої в ньому інформації до предмета чи напряму діяльності.

З урахуванням цього визначають різні види документів при їх класифікації, а саме:

- за найменуванням (заява, лист, довідка, положення тощо);
- за походженням (службові, що створюють організації, підприємства й службові особи, які їх представляють, та особисті, що створюють окремі особи поза сферою їх службової діяльності);
- за місцем виникнення (внутрішні, що мають чинність лише в організації, установі чи на підприємстві, де їх складено, і зовнішні, що є результатом спілкування установи з іншими організаціями, підприємствами);
- за напрямком (вхідні, що надходять до закладу, і вихідні, що адресовані за межі установи, організації);
- за формою (стандартні, що мають однакову форму, заповнюються в певній послідовності й за суворо визначеними правилами, та нестандартні,

що створюються в кожному конкретному випадку для розв'язання окремих ситуацій, друкуються або пишуться від руки);

– за строками виконання (звичайні, що виконуються в порядку загальної черги, термінові зі встановленим строком виконання і дуже термінові з позначенням «дуже терміново»);

– за ступенем гласності (несекретні, що призначаються для загального службового користування, і секретні, що мають позначку «секретно»);

– за терміном зберігання (тимчасові – до 10 років, тривалі – понад 10 років і постійні);

– за складністю (прості, що відображають одне питання, і складні, що розкривають декілька питань);

– за технікою відтворення (рукописні й відтворені механічно);

– за носієм інформації (оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці, дискеті);

– за стадіями створення (оригінал – первинний і основний вид документа, копія – точне відтворення оригіналу з поміткою «копія», витяг – відтворення частини документа і дублікат – поновлення документа у випадку його втрати).

Документи повинні бути достовірними й відповідати завданням керівництва, тобто базуватися на фактах, містити конкретні й реальні пропозиції або вказівки. Вони не можуть суперечити діючому законодавству й директивним вказівкам керівних органів.

Документи складаються з реквізитів. Реквізити – це структурні елементи документа, що поділяються на постійні й змінні. Постійні друкують при виготовленні документа, а змінні фіксують на ньому в процесі заповнення. Сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності, називається формуляром. Кожний вид документа має свій формуляр. Аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію, називається бланком. Кількість реквізитів у документах не однакова. Вона визначається видом, змістом та призначенням документа. Кожному реквізиту відведено певне місце. Це робить документи зручними для зорового сприйняття, полегшує їх опрацювання. Держстандарт встановлює максимальний склад реквізитів (32 елементи) і певний порядок розміщення їх у документах: державний герб; емблема організації чи підприємства; зображення державних нагород; код підприємства, установи, організації; код форми документа; назва міністерства або відомства, якому підпорядковується установа; повна назва установи, організації або підприємства – автора документа; назва структурного підрозділу; індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпу, номер

телефону, номер рахунку в банку; назва виду документа; дата; індекс; посилання на індекс та дату вхідного документа; місце складання чи видання; гриф обмеження доступу до документа; адресат; гриф затвердження; резолюції; заголовок до тексту; відмітка про контроль; текст; позначка про наявність додатка; підпис; гриф погодження; візи; печатка; відмітка про засвідчення копії; прізвище виконавця та номер його телефону; позначка про виконання документа й скерування його до справи; відмітка про наявність електронної копії документа; позначка про надходження документа; відмітка про державну реєстрацію.

Основним реквізитом документів є текст, що розміщується на всю ширину сторінки. Текст може складатися з таких логічних елементів: вступу (азначається причина укладання документа, викладається історія питання тощо); доказу (визначається суть питання: пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками, посиланнями на законодавчі акти й інші матеріали); закінчення (формулюється мета складання документа). Обов'язковим реквізитом документів є дата. Документи датують днем їх написання або затвердження. Місце дати залежить від призначення та форми документа. На бланках дату ставлять у лівій верхній частині разом з індексом. Якщо документ складений не на бланку, то дату ставлять під текстом зліва. Її записують словесно-цифровим способом (у міжнародній практиці та в документах матеріально-фінансового характеру) або цифровим (у всіх інших документах). Важливим реквізитом документів є підпис. Складовими частинами підпису може бути назва посади, організації, сам підпис і розшифрування його, тобто ініціали й прізвище особи, що не беруться в дужки. Підпис засвідчує законність документа та відповідальність особи за його зміст і наслідки дії. Реквізитами майже всіх документів є адресат й адресант. Кожний елемент цих реквізитів пишеться з нового рядка, переважно без перенесення. Якщо документ адресовано службовій особі, то назва установи є складовою назви посади адресата. Такі реквізити розміщуються в документі здебільшого перед текстом. Використання інших реквізитів, визначених Держстандартом, залежить від виду, змісту, форми та призначення документів. Документи оформляють переважно на одній сторінці паперу. Якщо документ займає кілька сторінок, то не залишають на одній сторінці і не переносять на іншу два рядки тексту або інших реквізитів. Для складання службових документів в установах використовують бланки або папір здебільшого формату А4, А5.

Документам властива строга фонетична організація висловлювання, свідоме уникнення незграбності в поєднанні звуків, напр.: в основному, а не у основному; зі студентами, а не з студентами. На лексичному рівні в

документах функціонують стилістично нейтральні, абстрактні й конкретні слова, терміни, напр.: гарантія, альтернатива, держава, консенсус, аудієнція, пролонгація; пароніми, рідше синоніми, антоніми, напр.: поверховий, поверхневий; генеральний, головний, основний; відправник, одержувач. Часто в ділових паперах вживаються слова, при написанні яких можуть траплятися помилки, напр.: численний, захід, зіставляти, наступний, а не багаточисельний, міроприємство, співставляти, слідуочий.

Документи широко послуговуються усталеними суспільно-політичними та адміністративно-канцелярськими виразами, стандартними формулами, напр.: взяти участь, регламентація дій, відповідно до плану, згідно з інструкцією. Для них характерна специфічна фразеологія, напр.: поставити до відома, взяти до уваги. Стійкість лексичного складу фразеологізмів не дозволяє їх змінювати, напр.: вносити вклад у банк, але робити внесок у культуру. До морфологічних особливостей документів належить вживання слів на зразок автор, діяч, журналіст, професор, керівник, що є основними назвами посад, професій, звань, статусу осіб чоловічої і жіночої статі. Високою частотою в ділових паперах відзначаються віддієслівні іменники, безособові й наказові форми дієслів, напр.: виконання, рішення, розподіл, обмін, розглянуто, обговоріть. Для ділового мовлення характерні розповідні речення з прямим порядком розміщення членів речення. Значною мірою в реченнях представлені дієслівні звороти, інфінітивні структури, конструкції з дієсловом у формі наказового способу, напр.: враховуючи висловлені думки, винести на обговорення, пропоную затвердити. Перевага надається простим реченням, рідше використовуються прості ускладнені, а також складні речення, напр.: Золото – дорогоцінний метал, що протягом багатьох віків виконував роль грошового товару. Сьогодні через об'єктивні причини золото перестало виконувати основні функції грошей. Відбувається його демонетизація.

Тема 7. Документ та вимоги до його укладання.

7.1. Класифікація документів.

7.2. Формуляр документа

7.3. Основні правила оформлювання документів

7.4. Текст документа.

7.5. Оформлювання сторінки.

Документи класифікуються за різними ознаками:

1. *За найменуванням* розрізняють заяви, листи, довідки, службові записки, протоколи й т. ін.

2. *За походженням* документи поділяють на службові, або офіційні.

3. *За місцем створення* документи бувають внутрішні (чинні лише в межах установи, підприємства, у якому створені) і зовнішні (є результатом спілкування установи з іншими установами, організаціями тощо).

4. *За призначенням* виділяють такі основні комплекси документації: організаційно-правова; планова; інформаційно-довідкова й довідково-аналітична; звітна; щодо особового складу (кадрова); фінансова; з матеріально-технічного забезпечення; договірні; колегіальних органів.

5. *За напрямком* розрізняють вхідні й вихідні документи.

6. *За формою* – типові й індивідуальні.

7. *За ступенем гласності* – звичайні, таємні (секретні), для службового користування.

8. *За стадіями створення* розрізняють оригінали (створені документи), копії (повне відтворення оригіналу) і витяги (відтворення певної частини оригіналу).

9. *За термінами зберігання* документи поділяють на такі категорії:

- документи тимчасового зберігання (до 10 років);
- документи тривалого зберігання (понад 10 років);
- документи постійного зберігання (без обмеження терміну).

10. *За технікою відтворення* документи бувають рукописні та відтворені механічним способом.

2. Реквізити документа

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються реквізитами.

Основні реквізити документа:

- 1) Державний герб; емблема організації;
- 2) назва міністерства чи відомства;
- 3) назва підприємства (установи, фірми, організації);
- 4) поштова адреса, індекс, номер телефону, факсу, адреса електронної пошти;
- 5) номер рахунка в банку;
- 6) назва виду документа;
- 7) дата (стандартні способи запису дати: 01.02.04 або 01 лютого 2004 р.);
- 8) індекс (вихідний номер документа);
- 9) місце складання чи видання;
- 10) гриф обмеження доступу;
- 11) адресат;
- 12) гриф затвердження;
- 13) резолюція;

- 14) заголовок до тексту;
- 15) текст;
- 16) позначка про наявність додатка;
- 17) підпис;
- 18) візи;
- 19) відбиток печатки;
- 20) позначка про виконавця;
- 21) позначка про виконання й направлення документа до справи;
- 22) позначка про перенесення даних на машинний носій;
- 23) позначка про надходження. Кожний документ має свій склад реквізитів, який залежить від виду документа, його змісту, призначення, способу оброблення.

Усі реквізити мають постійне місце, що робить документи зручними для зорового сприймання й полегшує їх оброблення.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на папері стандартного формату (А4 або А5), називається *формуляром*.

Формуляр – це модель, зразок побудови документів певного виду.

Формуляр–зразок визначає робочу площу та береги (поля) документа. Відповідно до державних стандартів установлено такі розміри берегів документів: лівого – 20 мм; правого – не менше, ніж 8 мм; верхнього – не менше, ніж 10 мм; нижнього – не менше, ніж 8 мм.

3. Правила написання тексту документа

Текст є основним реквізитом будь-якого документа. Текст професійного документа повинен відповідати таким вимогам:

- а) достовірність (викладені факти повинні відображати справжній стан речей);
- б) точність (не допускається подвійне тлумачення слів та виразів);
- в) повнота інформації (зміст документа має вичерпувати всі обставини справи);
- г) стислість (у тексті не повинно бути зайвих слів, смислових повторів, надмірно довгих міркувань, інформації не по суті справи);
- д) логічна послідовність (логічний взаємозв'язок частин тексту);
- ж) нормативність мовних засобів (відповідність нормам літературної мови);
- з) стандартизація тексту документа.

Текст документа може бути оформлено у вигляді:

- власне тексту;
- анкети (текст, що містить словесну або цифрову характеристику об'єкта за низкою ознак);

- таблиці.

Названі форми тексту в документі можуть поєднуватися.

Текст поділяють на абзаци – частини тексту, які складаються не більше як із двох-чотирьох речень.

Текст документа, як правило, складається із двох частин: вступної(виклад підстав для створення документа) і основної (виклад пропозицій, прохань, висновків, розпоряджень, рішень). Такого порядку викладу слід дотримуватися й у текстах, які складаються з одного речення.

Якщо текст документа великий за обсягом або містить однотипну інформацію (висновки, рішення тощо), то його поділяють на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, нумеруючи їх арабськими цифрами.

Форми викладу в текстах документів:

1) від першої особи однини, напр.: *«Вважаю за потрібне повідомити, що...»;*

2) від першої особи множини, напр.: *«Просимо надіслати...»*, *«Наказуємо...»*, *«Ухвалили...»*. У такій формі викладають текст у спільних розпорядчих документах, службових листах, протоколах тощо;

3) від третьої особи однини, напр.: *«Комісія виявила...»*, *«Управління вважає...»*, *«Відділ здійснює такі функції...»*. Таку форму викладу найчастіше використовують у положеннях, інструкціях, актах, довідках тощо.

Змістовний модуль 3

Тема 3. Інформаційне суспільство та комунікації в публічному управлінні.

3.1. Інформація та її види.

3.2. Становлення та розвиток інформаційного суспільства.

3.3. Комунікація як засіб формування і відтворення владно управлінських відносин та інститутів.

3.4. Державна інформаційна політика.

Ключові слова: інформація, комунікація, державна інформаційна політика, комунікативний процес, інформаційні відносини, функцій державної комунікації.

Інформація – це будь-які відомості або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Комунікація – це взаємодія між суб'єктами шляхом обміну певними повідомленнями.

Розрізняють низку видів комунікації залежно від певного параметру: вербальну і невербальну, безпосередню та опосередковану, міжособистісну, групову, масову, формальну і неформальну, інші.

Комунікація є предметом вивчення різних галузей науки, що пояснює множинність наукових підходів до її сутності.

У комунікативному процесі можна виділити вісім базових елементів: відправник (адресант), кодування, повідомлення (сигнал), комунікативні канали, шум, декодування, одержувач (адресат), зворотний зв'язок. Розмаїття підходів щодо komponування зазначених елементів комунікативного процесу, різного розуміння їх ролі у процесі комунікації та інші фактори обумовили наявність значної кількості моделей комунікації.

Комунікативна діяльність у публічному управлінні полягає у здійсненні інформаційних обмінів, спрямованих на виконання функцій публічного управління і забезпечується комунікативною підсистемою публічного управління.

Комунікативна підсистема публічного управління перебуває у стані динамічної взаємодії з іншими підсистемами публічного управління і складається з низки підсистем нижчого рівня: підсистеми суб'єктів комунікації; технологічної підсистеми; технічної підсистеми; семіотичної підсистеми.

Ключовими функціями комунікативної підсистеми є функції: забезпечення інформаційних обмінів, репрезентації та легітимації системи публічного управління, забезпечення цілеспрямованого управлінського впливу. Комунікативна діяльність у публічному управлінні відбувається в межах відповідного комунікативного простору.

Державна інформаційна політика – це сукупність основних напрямів і способів діяльності держави по одержанню, використанню, поширенню та зберіганню інформації.

Головними напрямами і способами державної інформаційної політики є: забезпечення доступу громадян до інформації; створення національних систем і мереж інформації; зміцнення матеріально-технічних, фінансових, організаційних, правових і наукових основ інформаційної діяльності; забезпечення ефективного використання інформації; сприяння постійному оновленню, збагаченню та зберіганню національних інформаційних ресурсів; створення загальної системи охорони інформації; сприяння міжнародному співробітництву в галузі інформації і гарантування інформаційного суверенітету України.

Тема 4. Організаційні та правові засади комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні.

4.1. Організаційне забезпечення комунікативної взаємодії у публічному управлінні.

4.2. Нормативно-правові основи комунікативної діяльності в публічному управлінні в Україні.

Ключові слова: комунікативна взаємодія, нормативно-правові основи, комунікативна діяльність, комунікаційні функції, комунікативний підрозділ, інформаційно-комунікаційні технології.

Забезпеченням комунікативної взаємодії у системі публічного управління зазвичай займаються відповідні структурні підрозділи та/або окремі фахівці. Їх діяльність має спрямовуватися на забезпечення результативної та ефективної комунікативної взаємодії певного органу публічного управління з громадськістю, бізнесом, іншими органами влади і ґрунтуватися на визнаних принципах відкритості публічної влади, що мають реалізовуватися під час комунікативних заходів.

Комунікативна діяльність у публічному управлінні здійснюється у внутрішньому та зовнішньому щодо організації комунікативних середовищах, безпосередньо та опосередковано і в найрізноманітніших формах.

Комунікативні підрозділи та окремі фахівці незалежно від масштабу їх діяльності у процесі забезпечення комунікацій органу публічного управління мають виконувати такі ключові функції: аналітично-прогностичну; планування; координуючу; адміністративну; виробничу; комунікативну; консультативно-методичну.

Місце комунікативного підрозділу у структурі певної організації визначається місією організації, ступенем її суспільної значущості, а також обсягом інформації, який циркулює у відповідному комунікативному просторі і стосується, чи може стосуватися, сфери інтересів цього органу публічного управління, тобто ступенем насиченості комунікативного простору. З огляду на ці чинники може йти мова про чотири основні моделі позиціонування комунікативного підрозділу у структурі організації, а саме: «слабкий», «аналітичний», «продукуючий», «сильний».

У структурі комунікативного підрозділу можна виокремити три ключових функціональних блоки: блок аналізу та прогнозування; блок виробництва матеріалів; блок комунікацій.

За лідерські позиції органів публічного управління та/або їх посадових осіб у певному комунікативному просторі може впливати багато факторів, пов'язаних із структурними елементами цього простору.

Перед них найбільш значущими є:

- 1) соціокультурне середовище;
- 2) стан розвитку місцевого сегмента інформаційних ресурсів та інформаційної інфраструктури;
- 3) домінуючі теми повідомлень, пов'язаних із життям адміністративно-територіального утворення, та їх форма;
- 4) конкуренція між суб'єктами, їх мотивація та мета лідерства.

Комунікативна діяльність у публічному управлінні в Україні регламентується значним за обсягом масивом законодавчих і нормативно-правових актів. Де забезпечує достатньо детальне унормування багатьох актуальних питань цієї діяльності, проте в окремих випадках призводить до надмірної «зарегульованості» та штучного ускладнення інформаційно-комунікативної сфери в цілому.

Під час здійснення комунікативної діяльності у публічному управлінні необхідно спиратися на положення Конституції України, Цивільного та Кримінального кодексів, низки законів України, інших нормативно-правових актів – указів Президента України, Постанов Кабінету Міністрів України, інших, де унормовуються основні засади інформаційної діяльності в цілому та комунікативної діяльності у публічній сфері зокрема, регламентуються питання діяльності ЗМІ, регулюються питання здійснення комунікацій в умовах розвитку інформаційного суспільства тощо.

Чинне українське законодавство, що безпосередньо чи опосередковано регулює питання інформаційної та комунікативної діяльності у публічній сфері умовно можна поділити на три великі групи:

- 1) закони, що визначають організаційно-правові умови зазначеної діяльності;
- 2) закони щодо діяльності ЗМІ;
- 3) закони, що регулюють здійснення зазначеної діяльності з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Тема 5. Комунікації в організаціях системи публічного адміністрування.

5.1. Зміст і структура внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні.

5.2. Форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні.

5.3. Комунікативна культура в органах публічної влади.

Ключові слова: внутрішньоорганізаційні комунікації, форми і методи внутрішньоорганізаційної комунікації, комунікативна культура, документообіг, стилі ділової комунікації, інформаційна культура.

Внутрішньоорганізаційні комунікації являють собою систему цілеспрямованої інформаційної взаємодії між суб'єктами публічного управління (окремими посадовими особами та структурними підрозділами) з метою забезпечення їх функціонування та реалізації покладених на них завдань.

В структурі внутрішньоорганізаційних комунікацій у публічному управлінні є два основних складника:

1) комунікації, спрямовані на здійснення управлінської діяльності (комунікації у процесі підготовки, прийняття, реалізації та оцінювання управлінського рішення);

2) комунікації, спрямовані на підтримання належних параметрів функціонування органу публічного управління та службової діяльності його посадових осіб.

Внутрішньоорганізаційна комунікація в системі органів публічного управління у процесі здійснення управлінської діяльності передбачає налагодження в установі ефективного документообігу та ділової комунікації.

Внутрішньоорганізаційна комунікація, спрямована на підтримання належних параметрів функціонування органу публічного управління та службової діяльності його посадових осіб передбачає застосування комунікативних інструментів для формування у межах установи певного соціокультурного простору.

Внутрішньоорганізаційна комунікація в публічному управлінні реалізується за допомогою низки форм і методів, які можна структурувати за певними параметрами розподілу комунікації за видами на: індивідуальну та групову, безпосередню та опосередковану, формальну і неформальну.

Безпосередня індивідуальна комунікація реалізується у таких формах як: ділова бесіда, консультація, індивідуальний прийом, навчальні заняття, діловий обід (вечеря), чутки.

Безпосередня групові комунікація здійснюється у таких формах: переговори, наради, збори, засідання колегіальних органів, презентація, навчальні заняття, «корпоративне» свято, «толока», «суботник».

Опосередкована індивідуальна комунікація може бути реалізована у таких формах: телефонна (або відеотелефонна з використанням програми

Skipe) розмова, ділове листування (у тому числі електронною поштою або через внутрішню мережу установи), спілкування у соціальній мережі тощо.

Опосередкована групова комунікація реалізується зазвичай через такі форми як: відеоконференція, ділове листування, видання наказів (розпоряджень), погодження проекту документа, дошка оголошень, внутрішній веб-сайт, спілкування у соціальній мережі.

Сучасному науковому співтоваристві комунікативна культура розглядається як складова частина загальної культури поведінки людини, система значень, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, уміння особистості організувати комунікативну діяльність.

Комунікативна культура є однією із складових загальної культури; вона вдосконалюється в процесі взаємодії людини з оточуючими; комунікативну культуру формує зовнішнє середовище, мікро-соціальне середовище, соціальні установки; її необхідно розглядати як привнесене особистісне утворення, яке, впливаючи на якість діяльності й комунікації, формується в процесі участі в ній людини.

Комунікативна культура державних службовців являє собою складне духовно-практичне утворення особистості, яке охоплює засвоєні соціальні норми та вимоги щодо професійного спілкування, розвинені механізми комунікативної взаємодії з людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності. Комунікативна культура формується під впливом соціальних, психологічних та культурологічних умов, вона неодмінно спирається на ті норми і вимоги, які висуває суспільство на певному етапі свого розвитку перед державними службовцями, які покликані дотримуватися їх у своїй професійній діяльності.

Тема 6. Окремі особливості здійснення комунікацій в публічному управлінні.

6.1. Соціокультурні аспекти комунікацій у публічному управлінні.

6.2. Комунікація в публічному управлінні в умовах криз і конфліктів.

6.3. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні у сучасних умовах.

Ключові слова: соціокультурні аспекти комунікацій, кризи і конфлікти, ознаки і властивості «символу», модернізації комунікативної діяльності.

З позицій соціокультурного аспекту комунікації у публічному управлінні слід розглядати як єдність соціального, значеннєвого та знакового (семіотичного) компонентів. Таким чином, важливу роль у цих комунікаціях відіграють не лише люди, які взаємодіють, значення, що транслюються, але й

знаки, символи, складні семіотичні форми, за допомогою яких здійснюється передача значень і смислів.

Ефективне використання знаків і символів під час комунікацій в публічному управлінні дозволяє не лише передавати певну інформацію, а й здійснювати управлінський вплив, зокрема із застосуванням соціально-психологічних методів управління. Найбільш яскраво можливості застосування символу у контексті управлінської діяльності проявляються під час символізації певних процесів і явищ.

Образи творяться особистістю чи соціальною групою за допомогою певних знакових (символьних) форм. Образ є своєрідною семіотичною ланкою, що складається з кодів і знаків (символів), за допомогою яких особистість залежно від рівня володіння нею цією знаковою системою здатна наділити смислом ті чи інші об'єкти реального світу, розкрити їх зміст.

В умовах, коли система публічного управління переживає кризу чи в ній розгортаються конфлікти, «стандартні» схеми внутрішньої та зовнішньої комунікації порушуються, що вимагає застосування в таких умовах у публічному управлінні спеціальних комунікативних інструментів.

Складність управлінської комунікації в умовах кризи обумовлена тим, що рішення приймаються, виходячи з даних про докризовий стан керованої системи та в умовах дефіциту інформації.

Характерною особливістю управління комунікаціями в умовах кризи стає не лише розробка нових моделей творення інформації і повідомлень, але й моделей блокування непотрібної і шкідливої для аудиторії інформації, трансляція якої може бути загрозливою.

Комунікації в умовах кризи мають обслуговуватися спеціалістами з відповідною підготовкою та професійними навичками. Необхідність попередження чи подолання наслідків криз в комунікативному просторі обумовлює появу такої спеціальності як спіндоктор – фахівця із виправлення ситуації щодо висвітлення певного явища у ЗМІ.

Під час розв'язання конфліктних ситуацій органи публічного управління та їх посадові особи часто змушені брати на себе роль посередників (медіаторів), що здійснюють посередництво (медіацію) як сприяння третьої сторони двом іншим у вирішенні конфлікту і пошуку згоди.

У кризових та конфліктних умовах у системі публічного управління загострюється проблема лідерства під час налагодження та здійснення комунікативної взаємодії, вирішення якої є запорукою подальших успішних дій із подолання негативних явищ та їх наслідків.

В умовах ризи чи конфлікту важливо докласти зусиль для подолання такого явища як групове мислення, що в зазначених умовах може бути

особливо шкідливим під час прийняття необхідного управлінського рішення. групове мислення полягає в тому, що члени тісно пов'язаної управлінської групи, прагнучи групової єдності, нехтують реалістичною оцінкою дійсності та розумним вибором способів дії.

Необхідність модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні обумовлена: зростанням обсягів інформації, внаслідок чого виникає «інформаційне перенасичення» у комунікативному просторі публічного управління; глобальним розвитком електронних комунікацій, який потребує постійного технічного та технологічного оновлення як органів публічного управління, так і суспільства; розширенням електронних форм комунікації; розвитком і використанням «гібридних» форм комунікацій.

Метою модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні є:

- 1) забезпечення комунікативної взаємодії з громадськістю у цілому та окремими інститутами громадянського суспільства;
- 2) забезпечення комунікацій у процесі управлінської діяльності органів державної влади та органів місцевого само врядування, зокрема налагодження ефективної професійної комунікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування під час вироблення, реалізації та оцінювання рішень.

Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах знаходиться насамперед у площині вирішення проблем соціального та техніко-технологічного характеру.

Актуальними для модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах є:

- створення комплексних комунікативних платформ органів публічного управління з метою забезпечення реальної відкритості та прозорості їх діяльності;
- більш повне використання комунікативного потенціалу офіційних веб-сайтів;
- модернізація технологій доступу до публічної інформації; забезпечення електронної комунікації з громадськістю, у тому числі завдяки проведенню консультацій з актуальних суспільних питань, налагодженню роботи з електронними петиціями.

Змістовний модуль 4

Теми семінарських / практичних занять

<i>№п/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>години</i>
1	Комунікація в державному управлінні.	2
2	Порядок ведення прийому громадян.	2
3	Характеристика ЗМІ, їх види та роль у державно-суспільних відносинах.	2
4	Застосування методу символізації в системі державного управління.	4
5	Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні.	2
Разом		12

5. ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ РОБІТ

Практичні завдання до першого й другого модулів

Для успішного виконання практичних завдань слід користуватися матеріалами курсу та даними методичними рекомендаціями. При потребі можна користуватись також додатковими джерелами, посилання на які є обов'язковими.

Практичне заняття № 1

1. Письмово розкрийте значення таких понять: культура мови, виховання культури мови, мовна політика.

2. Визначте, до яких функціональних стилів належать подані тексти. Назвіть основні ознаки офіційно-ділового стилю.

I. Найважливішою в кожній мові є загальноновживана лексика. Вона охоплює слова, якими користуються всі, хто володіє певною мовою. Ці слова пов'язані з повсякденним життям, означають життєво необхідні поняття, а тому зрозумілі кожному. Це назви речей, рослин, тварин, явищ природи і суспільного життя, ознак, кількостей, якостей тощо. Загальноновживана лексика здебільшого стилістично нейтральна, емоційно не забарвлена, бо її елементи (слова), називаючи предмети, ознаки, явища, звичайно не містять їх оцінки. Тому загальноновживана лексика властива всім стилям літературної мови у їх писемній і усній формах. Нерідко цю лексику називають міжстильовою (З підручника).

II. Після теплих літніх дощів хліба налилися колосом, пополовіли, а десь за тиждень взяли бронзою. І завирувало, заграло жовтогаряче море навкруги. Білогір'я хлюпало золотими бурунами колосків у сади і городи. Пахощі зрілого хліба особливо були відчутні вечорами, коли спадала спека і настояне на колосках повітря розтікалося селом, а гарячий вітер з рідного поля ніби сповіщав хліборобам: пора косити (I. Цюпа).

III. Телеграма

Київ-53

вул. Пирогова, 9

Національний педагогічний університет імені Михайла Драгоманова

Проректорові з наукової роботи

Просимо відрядити для участі у конференції 1-4 квітня студента філологічного факультету

Бойко Запрошення відправлено поштою

Оргкомітет

Проректор

м. Ніжин вул. Кропив'янського, 2

Ніжинський педагогічний університет імені Миколи Гоголя

IV. Відповідно до рішення Міжгалузевої акредитаційної комісії від 18 червня 1993 р. протокол № 5 і колегії Міністерства освіти і науки України від 23 червня 1993 р. № 13/2 про наслідки акредитації Університет (правонаступник Українського державного педагогічного університету імені Михайла Драгоманова) віднесений до вищих закладів освіти IV (четвертого) рівня акредитації (сертифікат ДАК-СД - IV № 110261, виданий 15.07.97) і має право готувати фахівців за такими освітньокваліфікаційними рівнями: магістр, спеціаліст, бакалавр (ліцензія ДАК ВПД-ГУ № 118198) (Зі Статуту).

V. У книгарні

- Добридень!

-Добридень!

- Скажіть, будь ласка, чи є у продажу роман Олеса Гончара "Собор"?

- Це відділ технічної літератури. А трохи далі розташований відділ художньої літератури, енциклопедій та словників. Спитайте, будь ласка, там.

- А які книжки продаються у Вашому відділі?

- Різні. Тут і спеціальні наукові праці, і довідники, і різноманітні посібники та підручники для шкіл, технікумів та вищих навчальних закладів.

- А чи отримали Ви вже "Український правопис"?

- Так, отримали. На нього великий попит.

VI. До Володимира Гнатюка

16 січня 1910 р.

Чернігів

Дорогий пане Володимире!

І в Новому, як і в старому, році обіймаю Вас сердечно і так само сердечно бажаю найкращого здоров'я та доброго настрою. Прошу переказати також мої щирі бажання усього найліпшого і пані Вашій та діточкам.

Спасибі Вам за лист та картку, вони зробили мені правдиву приємність. Дякую і за обидва збірники: це такий багатий, цікавий матеріал, особливо для нашого брата-белетриста. Я дуже ціную такі книжки; змушений жити в місті, далеко од народу, я часом з головою пірнаю в етнографічні записи, в те чисте і свіже джерело народної творчості, та покріпляю тим свої сили...

1. Пояснити умови і необхідність евфонічного чергування звуків (у чи е):

Піднятися █ гору, поглянув █ гору;

важко █ піймати, зміг █ піймати;

захотіла плинути, захотів плинути;
яскраво являти, припинив являти;
дбайливе порядкування, алгоритм порядкування;
мистецтво правління, залишитися без правління;
переконливо прошувати, готовий прошувати;
швидка рбанізація, процес рбанізації;
наказ регулювати, наказали регулювати;
намагання рівноважити, радий рівноважити;
молодий рядовець, призначення рядовця;
вирішив спадкувати, поспішала спадкувати.

2. *Оберіть правильний варіант (у чи в):*

Перебувати відпустці, прочитати оголошенні, зупинитися Львові,
поклали скриню, замінити фотоапараті, загорнути ковдру, поклав скриню,
день день, одягнена фартух, була Одесі, відпочивати святковідні.

3. *Чиможливечергуванняі з й перед словом, щопочинаєтьсяна і, й, є, ю, я?*

4. *Чивідбуваєтьсячергуванняі з й при зіставленні понять (наприклад, війна (і/й) мир)? Наведіть інші приклади.*

5. *Поставте правильний наголос:*

Адже, видання, випадок, виразний, вірші, громадянин, гуртожиток, дефіс, діалог, завдання, завжди, кілометр, лише, літопис, ненависть, ненавидіти, пізнання, порядковий, рукопис, феномен, хутро, хутрянний, черговий, чарівний, каталог, відсотковий, легкий, бюлетень, вимова, довідник, документ, ринковий, немає часу, чотирнадцять, одинадцять, новий, український, договір, квартал, алфавіт, магістерський.

6. *Чи є можливим чергування у-в у слові Україна?*

7. *Замість знака ?вставте букву іабой.*

Раніше тепер

тепер раніше

підготовка видання документів

організовує контролює

робота з листами, заявами скаргами громадян

фахівці центральних місцевих органів виконавчої влади

укази розпорядження Президента України

органи виконавчої влади ? органи місцевого самоврядування.

Практичне заняття № 2

1. Доберіть синоніми до поданих слів, поясніть їх правопис.

Ввічливий, пристрасний, щасливий, тижневий, корисний, хвастливий.

2. Поставте наголос у російських і українських відповідниках:

Беседа – бесіда, босой – босий, ввозить – ввозити, вручение – вручення, легко – легко, заседание – засідання, приятель – приятель, простор – простір, обмен – обмін, живопись – живопис, успех – успіх, рукопись – рукопис, перепись – перепис, четырнадцать – чотирнадцять.

3. Перекладіть сталіврази українською мовою:

Банковский перевод –
Балансовый отчет –
Бартерная сделка –
Без видимой причины –
Без снисхождения –
Безналичный расчет –
Быть на хорошем счету –
В доказательство –
В знак согласия –
Внедряют в производство –
Вовлекают в работу –
Выдвигают кандидатуру –
Выясняют вопрос –
Гражданский долг –
Дальнейшее использование –
Довести до всеобщего сведения –
Заключение контракта –
Заслуживать внимания –
К вашему сведению –
Расторгнуть контракт –

4. Поясніть значення паронімів, введіть їх у текст:

Адреса – адрес,
будинок – будівля,

дослід – досвід,
економічний – економний,
професійний – професіональний,
вихідний – висхідний,
житловий – жилий,
завдання – задача,
звичайно – зазвичай,
кампанія – компанія,
особовий – особистий,
пам'ятка – пам'ятник,
поверховий – поверхневий,
свідоцтво – свідчення,
військовий – воєнний,
напрямок – напрям,
професійний – професіональний,
тактовний – тактичний.

5. Утворіть пари словосполучень з паронімами, дібравши зі слів, поданих у дужках, відповідне за змістом. Значення паронімів з'ясуйте за «Словником паронімів української мови» Д.Г. Гринчишина й О.А. Сербенської.

Ознайомити, познайомити (зі станом справ, зі співробітниками), відрізнятись, вирізнитись (зростом, від своїх колег), освоювати, засвоювати (правила, землі), обумовлювати, зумовлювати (тенденції, пунктом договору), оснований, заснований (на вченні, університет), виборний, виборчий (орган, бюлетень), військовий, воєнний (квиток, період), гарантійний, гарантований (кредит, заробіток), громадський, громадянський (орган, обов'язок), інформативний, інформаційний (характер, канал), перекладацька, перекладна (практика, література), професійний, професіональний (футболіст, обов'язок).

6. Зредагуйте слова й словосполучення, звертаючи особливу увагу на порушення словотвірних норм.

Акумуляторщик, апаратчик, болільщик, пануючий, верстальщик, виставочний, газовщик, дресировщик, зав'язнути, заготовщик, закройщик, заправщик, зборщик, каменщик, котельщик, копіровщик, кружевниця, назначити лікарство, об'яснив, приводити приклади, прикладати зусилля, садік, скрутчик, швея, завідующий.

Практичне заняття № 3

1. Вставте, де потрібно, апостроф.

П...ятсот, арф...яр, посер...йознішав, розв...язано, св...ято, сузір...я, харків...янин, вар...яг, від...їзд, мавп...яча, роз...ятрити, при...їзд, хлоп...ята, полум...я, зів...янув, бур...як, пір...я, від...ємник, цв...ях, здоров...я, відв...язати, солом...яний, реп...яхи, дерев...яний, м...ята, тьм...яний, р...ябий, сузір...я, хом...як, міжгір...я, ком...юніке, п...едестал, бар...ер, кон...юктура, в ескадрил...ї, ал...янс, порт...ера, миш...як, суб...єкт, М...юнхен, Жул...єн, ф...ючерсна згода.

2. Перекладіть типові мовні звороти офіційно-ділового стилю з російської мови. Поясніть вживання апострофа.

Договорноеобязательство –

Обязанности, возложенные на ... –

Обязанности по контракту –

Поощрение в связи с –

Пособие по безработице –

Предъявитьтребование –

Смета на объект –

3. Із поданого тексту виписіть слова іншомовного походження. Поясніть їх правопис.

Давайте подивимось правді у вічі. Ми знаємо не значення цих слів - кожного окремо, а місце їх у реченні, дуже приблизно - ситуацію, в якій вони звичайно вживаються. Перевіримо це на собі. Ось ряд слів: *тактовний, коректний, галантний, імпозантний, рафінований*. Що можна сказати одразу? Скажемо, що це слова, якими характеризують поведінку людини, дають їй загалом позитивну оцінку (тобто ми окреслили ситуацію, в якій вони вживаються).

А тепер спробуйте розкрити значення кожного з цих слів окремо. Чим відрізняється тактовність від коректності? Чи всяка галантна людина обов'язково при цьому й імпозантна?

Тактовний – той, у кого добре розвинене почуття міри, це почуття вже підкаже йому, як поводитись у певній ситуації; як правило, це людина делікатна, вона вмє триматися належним чином у кожній ситуації;

коректний – ще є слово коректор (посада), коректура (правка), корективи – всі вони від латинського «виправлений», «виправляти»; отже, коректний – який знає правила поведінки, ввічливий;

галантний – так кажуть про людину не просто ввічливу, а вишукано ввічливу, люб'язну, привітну (переважно про чоловіків у минулому: «галантний кавалер»);

імпозантний – справляє враження своєю зовнішністю, величний, поважний, показний, статечний (звідси імпонувати - викликати повагу; справляти враження своїм виглядом; подобатися).

Про когось кажуть наївний, а про когось рафінований. Що краще, що гірше? «Рафінований» без уточнення – слово нейтральне, воно означає «очищений від сторонніх домішок», а про людину – «витончений». Може бути «рафінований інтелігент» – це висока похвала, а може бути й «рафінований злочинець» (А. Коваль).

4. Зредагуйте речення з порушеним порядком слів.

1. Наведені в цьому розділі, типові форми документів використовуватися можуть для укладання науково-технічної продукції. 2. За цим договором несе відповідальність за неналежне використання обов'язків орендар. 3. Через свого представника з числа співавторів ознайомитися з усіма матеріалами мають право автори. 4. Сторони за взаємною згодою достроково мають право розірвати договір. 5. Під час перебування делегації з офіційним візитом неофіційні зустрічі організують також. 6. За взаємною домовленістю визначається місце і час проведення переговорів.

Практичне заняття № 4

1. Визначити рід іменників:

банко, екую, авіста, інкасо, Мінфін, квота, локо, сконто, франко, протока ЛаМанш, апріорі, ЄС, консолі, сальдо, ембарго, маестро, мадам, туш, путь, роботяга, фальш, гора Кіліманджаро, місто Лос-Анджелес, імпресаріо, Республіка Перу, протезе, авуари, ступінь, шасі, Сибір, аташе, рефері, Юнеско, денді, реноме, ЗУНР.

2. Утворити, якщо можна, співвідносні форми числа іменників: потреба, вакансії, бум, виграш, позика, аукціони, інвалюта, пенсія, витрати, перебудова, капіталостворення, запаси, залишок, інвестиції, винагорода, послуги, вага, праця, перерозподіл, комісійні, допомога, банкноти, внески, мито, борг, попит, ринок, активи, готівка, благо, ін'єкції, аліменти, споживання.

3. Записати іменники в Р. в. однини з відповідними закінченнями: депозитарій, векседавець, виторг, книготорг, лізинг, акселератор, депорт, ярмарок, податок, долар, бартер, індекс, ваучер, акціонер, кошторис, дилер, ажур, базис, ажіотаж, бізнес, оклад, бойкот, акциз, баланс, ліміт, лот, багаж, ордер, патент, брак, оферт, фонд, штраф, ярлик, грант, дохід, запас, обмін, купон.

4. Провідміняти прізвища, імена, по батькові: Гончаренко Наталія Володимирівна, Ковальчук Валерій Юрійович, Петренко Григорій Ілліч, Фернюк Світлана Тимофіївна, Іванова Катерина Зіновіївна, Сидорак Анастасія Миколаївна, Польських Галина Дмитрівна, Данилюк Василь Михайлович, Кастро Вероніка Едуардівна, Бойченко Назар Ярославович.

Практичне заняття № 5

1. До організаційних документів належать наступні:

- інструкція;
- положення;
- правила;
- статут.

Будь ласка, занотуйте порядок розташування реквізитів у документі (1 на Ваш вибір).

1. Прочитайте текст. Назвіть основні реквізити цього документа.

Голові профспілкового комітету
Вінницької середньої школи №2
учителя української мови та літератури
Сніжок Л. В.,
яка мешкає за адресою
вул. Б. Грінченка, буд. 30, кв. 5.
м. Київ, 01023

Заява

Прошу Вас надати мені путівку до санаторію для лікування в період моєї відпустки (серпень 2007р.). До заяви додаю довідку з лікувального закладу про необхідність лікування серцево-судинного захворювання.

17.04.2007

(Підпис)

3. Відподаних слів утворити прикметники, у дужках позначаючи групу приголосних, в яких відбулося спрощення.

Зразок: область – обласний (стн – сн).

Тиждень –

Форпост –

Студент –

Ненависть –

Парламент –

Користь –

Швидкість –

Перехрестя –

Інтелігент –

4. Вставте, де потрібно, пропущені букви.

Полезахис...ний, ненавмис...не, благовіс...ний, очис...ний, жаліс...ливий, випус...ний, балас...ний, проїз...ний, щас...ливий, чес...ний, кількіс...ний, тиж...невий, якіс...ний, улес...ливий, аген...ство, учас...ник.

5. Продовжіть подані нижче речення, якими можна скористатися у листах-проханнях.

1. Просимо повідомити ...
2. Просимо принагідно надіслати ...
3. Будемо Вам вельми вдячні, якщо Ви ...
4. Звертаємося до Вас із проханням ...
5. Насамперед просимо повідомити ...
6. Нам було б приємно дізнатися ...
7. Будемо вдячні, якщо Ви письмово повідомите ...
8. Переконливо просимо Вас ...
9. Було б добре, якби Ви письмово ...
10. Будемо раді, якщо Ви ...
11. Просимо Вас звернути особливу увагу на ...
12. Відповідно до п. 1 нашої угоди просимо Вас ...

Практичне заняття № 6

1. Утворити, якщо можна, ступені порівняння прикметників: багатий, гарантійний, вигідний, прийнятний, темнуватий, потрібний, валютний, активний, податковий, менеджерський, суворий, чіткий, легкий, нейтральний, відповідальний, заможний, лояльний, корисний, економний, легальний, малоприбутковий, оптимальний, виробничий, закупівельний, стабільний.

2. Відподаних слів утворити прикметники, у дужках позначаючи групу приголосних, в яких відбулося спрощення.

Зразок: область – обласний (стн – сн).

Тиждень –

Форпост –

Студент –

Ненависть –

Парламент –

Користь –

Швидкість –

Перехрестя –

Інтелігент –

3. Провідміняти числівники: шість, чотирнадцять, вісімдесят, дев'яносто, п'ятсот, двадцять один, чотириста тридцять сім, шістсот одинадцять, дві тисячі сто п'ятдесят дев'ять, п'ять тисяч вісімсот шістдесят два, сорок перший, кільканадцять, двохсотмільйонний, чотири п'ятих, дев'ять цілих одна третя, нуль цілих сімдесят три сотих, обидва, двопроцентний, двадцятитонний.

4. Записати цифри словами, узгодивши їх з іменниками: 19 (опонент, конкурент, суперник), 125 (керівник, начальник, шеф), 437 (угода, домовленість, контракт), 86 (доповідь, виступ, повідомлення), 1090 (адресат, одержувач, відборець), 100000 (гривня, євро, марка), 0,5 (рік, тиждень, століття), 0,25 (хвилина, година, доба), 47-й(а,е) (випуск, видання, програма), 1/3 (склянка, бідон, машина), 8,5 (метр, кілограм, гектар).

5. Перекласти числівники українською мовою: нольцелых три десятых, одна шестая, восемнадцать, девятьсот, миллион, полтора, миллиард, пятеро, четыре, седьмой, оба, триста восемьдесятшесть, обе, дветретьх, семьдесят, сто сорок три, половина, двестишестьдесятпять, полтора, пол, треть, сколько, семьтысяччетыристадевятьсотвосемь, двутысячный.

6. Виправити неправильно вжиті форми числівників: стами, двохстами сорока трьома, триста двадцяти сімох, п'ятьмастами сорок одним, дев'ятистами двадцятьома п'ятьома, сімомастами тридцятьома дев'ятьма, сто сорок одним, шістдесят сімох, восьмистами трьома, шестистами дев'яносто трьома, восьмистами п'ятдесятма сімома, вісьмохсот тринадцятьох, семидесятилітній.

7. Утворити від інфінітивних основ усі можливі дієслівні форми: звертатися, погоджувати, обмежувати, виконувати, здійснювати, втілювати, проводити, відтворювати, завіряти, закріплювати, підтверджувати, управляти, відшкодовувати, покривати, запевняти, гарантувати, інформувати, передбачати, переконувати, пропонувати, узгоджувати, наказувати, затверджувати, оголошувати, повідомляти, утворювати.

Практичні завдання до третього й четвертого модулів

Тема №1

Комунікація в державному управлінні

Мета:

- ознайомлення з основними тенденціями розвитку комунікацій та комунікативних механізмів;
- ознайомлення з різними видами комунікацій та комунікативних зв'язків у публічному управлінні;
- формування у магістрантів системи професійної компетенції (знань і практичних вмінь та навичок) щодо використання принципів, інструментів комунікацій у публічному управлінні та володіння арсеналом ефективних комунікативних прийомів, які дають змогу гармонізувати відносини між різними суб'єктами.

I. Опрацюйте теоретичний матеріал:

1. Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки.
2. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій.
3. Комунікаційна діяльність і комунікативна сторона спілкування.
4. Поняття «вербальної» та «невербальної» мови.
5. Основні принципи комунікації органів публічної влади з громадськістю.
6. Гендерні особливості комунікації.
7. Визначення стратегічної комунікації.
8. Планування комунікації.
9. Комунікативна культура в органах публічного управління.
10. Техніка проведення нарад, зустрічей, переговорів.

Питання для обговорення

1. Які основні теорії комунікацій виокремлюють на сучасному етапі?
2. Як визначається комунікативна діяльність?
3. Які виокремлюються методи комунікативної діяльності державного управління?
4. Чи потрібні спеціальні комунікативні навички державним службовцям для організації комунікативної діяльності в державному управлінні? Які саме?

5. Які виокремлюють підходи до управління комунікаціями в кризовій ситуації?

6. Хто і в який спосіб може здійснювати управління комунікаціями в кризовій ситуації та в умовах конфлікту? ·

II. Практичні завдання:

1. Здійсніть порівняльну характеристику понять «комунікативна культура» і «інформаційна культура» за додатковою літературою (вказіть використану літературу).

2. Заповніть таблицю

Таблиця 1

Для успішного проведення ділової бесіди необхідно дотримуватися таких правил:	Для успішного ведення переговорів необхідно дотримуватися наступних правил:

3. Обґрунтуйте вплив криз та конфліктів на перебіг комунікативних процесів у публічному управлінні.

4. Визначте ті види консультацій, які доцільні при різних видах професійної діяльності в публічному управлінні. Сформулюйте алгоритм їх використання при різних видах і формах обговорення.

Тема №2

Порядок ведення прийому громадян

Мета:

- ознайомлення з понятійно-категорійним апаратом, сутністю роботи із пропозиціями, заявами та скаргами;

- формування навичок з нормативно-правового та організаційного регулювання порядку розгляду звернень та організації особистого *прийому громадян*.

I. Опрацюйте теоретичний матеріал:

1. Організація і проведення особистого прийому громадян.

2. Особливості проведення виїзного особистого прийому громадян.

3. Робота із письмовими та усними зверненнями громадян.

II. Практичні завдання

1. Проаналізуйте які нормативно-правові акти регулюють порядок розгляду звернень та організації особистого *прийому громадян*.

2. Розробити план та аналіз бесіди керівника зі співробітником (-ами) (за місцем працевлаштування або проходження стажування) з метою реалізації певного управлінського рішення.

Управлінська ситуація «Ведення прийому громадян»:

Змодельуйте процедуру ведення прийому громадян заступником міського голови (напрям діяльності – на вибір).

Проаналізуйте особливості міжособистої комунікації, оцініть наслідки прийому громадян для тих, хто звертався, та представників органів місцевого самоврядування.

Зверніть увагу на особливості комунікативної взаємодії в умовах конфліктної ситуації та на стиль поведінки сторін діалогу.

Управлінська ситуація «Підготовка і проведення наради»:

Підготуйте та проведіть нараду, спрямовану на вироблення певного управлінського рішення.

Під час проведення наради дотримуйтеся викладеної нижче послідовності.

1. Відкриття:

- налагодження позитивного настрою;
- узгодження основних правил (регламенту).

2. Визначення проблем та порядку денного.

3. Обговорення проблем:

- виступ основного доповідача / обмін думками;
- деталізація проблем;
- з'ясування інтересів;
- синтез висловленого.

4. Розробка варіантів управлінського рішення та їх оцінка.

5. Прийняття рішення та його формалізація.

Тема №3

Характеристика ЗМІ, їх види та роль у державно-суспільних відносинах.

Мета:

– сприяти засвоєнню основних форм та методів комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю та із засобами масової інформації;

- узагальнити зарубіжний досвід роботи державних органів зі ЗМІ;
Сформувати у магістрантів:
- професійні компетентності з питань комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю та органів публічного управління із засобами масової інформації;
- вміння застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації для участі у процесі висвітлення діяльності органу публічного управління.

I. Опрацюйте теоретичний матеріал:

1. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю.
2. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічної влади із засобами масової інформації. Поняття та функції ЗМІ.
3. Основні засади роботи державних органів зі ЗМІ.
4. Законодавчі гарантії діяльності ЗМІ.
5. Досвід країн світу з роботи державних органів зі ЗМІ.

Питання для обговорення:

1. У чому полягає зміст комунікацій органів публічного управління з громадськістю та за якими основними напрямками вони здійснюються?
2. Як можна класифікувати основні форми комунікативної взаємодії органів публічного управління і громадськості?
3. Які основні групи форм комунікативної взаємодії органів публічного управління і громадськості можна виокремити та в чому полягають їх особливості?
4. У чому полягає суть і мета комунікацій органів публічного управління із ЗМІ?
5. Які типи матеріалів для ЗМІ може готувати комунікативний підрозділ органу публічного управління?
6. Які заходи для ЗМІ може проводити комунікативний підрозділ органу публічного управління? У чому полягає їх відмінність?
7. У чому особливості практики організації консультацій з громадськістю у зарубіжних країнах (Великобританія, США, Франція тощо)?

II. Практичне завдання:

Проаналізуйте та обґрунтуйте свою відповідь:

1. Як комунікативному підрозділу забезпечити ефективність взаємодії органу публічного управління із ЗМІ?

2. У чому полягає особливість універсальних матеріалів для ЗМІ, а також матеріалів для преси та Інтернет-видань, матеріалів для радіо і телебачення. Складіть таблицю.

3. Сформулюйте умовну ситуацію, що визначає необхідність проведення прес-конференції керівництвом міської ради (або іншого органу публічного управління – на вибір).

Визначте мету та порядок проведення прес-конференції, склад її учасників. Підготуйте прес-реліз, інші необхідні матеріали для журналістів, вступне слово.

Управлінська ситуація «Підготовка прес-реліза»:

Визначте тему, з якої має бути підготовлено прес-реліз та мету, яку ви ставите перед собою, готуючи і розсилаючи прес-реліз.

У складі 3 – 4 підгруп у ролі «прес-служб» оперативно підготуйте прес-реліз із зазначеної тематики.

Визначте список ЗМІ, яким передбачено надати цей матеріал, роздрукуйте та передайте прес-релізи «редакції» (викладачеві).

В підгрупах у ролі «редакцій» вивчіть матеріали, що надійшли. Визначте, який з прес-релізів буде опубліковано. Обґрунтуйте Ваше рішення.

Обговоріть підсумки виконання завдання. Оцініть ефективність роботи кожної з «прес-служб». Проаналізуйте позитивні моменти та недоліки, що виявилися у ході виконання цієї практичної роботи.

Тема №4

Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні

Мета: Сформувати у магістрантів:

- вміння визначати проблемні питання в комунікації органів публічного управління та моделювати «ідеальну» систему організаційного забезпечення комунікативної діяльності органу публічного управління;
- ідентифікувати проблеми комунікативної діяльності органу публічного управління та обґрунтовувати необхідність їх вирішення, добирати для цього необхідну та релевантну кількісну і якісну інформацію, робити обґрунтовані та неупереджені висновки на основі аналізу даних;
- здійснювати підготовку практичних рекомендацій органам державної влади та місцевого самоврядування щодо вибору ефективних інструментів, способів здійснення модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні на сучасному етапі.

I. Опрацюйте теоретичний матеріал курсу й додаткову літературу (вказати посилання на використані джерела).

Питання для обговорення:

1. Які фактори обумовлюють необхідність модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні у сучасних умовах?
2. Яких цілей має досягти модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління?
3. За якими напрямками та у який спосіб доцільно здійснювати модернізацію комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні на сучасному етапі? Наведіть приклади успішної модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні та за рубежом.

II. Практичні завдання

Проаналізуйте та обґрунтуйте свою відповідь:

1. Визначте тенденції щодо трансформації комунікативного простору певного органу публічного управління (за вибором, за місцем працевлаштування або проходження стажування).
2. Оцініть місце, цілі, моделі та форми взаємодії провідних суб'єктів комунікації у цьому комунікативному просторі. Проаналізуйте за цими ж показниками позиції обраного органу публічного управління.
3. Визначте та структуруйте проблеми комунікативної діяльності обраного органу публічного управління за існуючих умов.
4. Розробіть напрями модернізації комунікативної діяльності обраного органу публічного управління. Представте свою розробку на обговорення в аудиторії, візьміть участь в обговоренні пропозицій, представлених колегами, оцініть їх.

Управлінська ситуація:

Визначте орган публічного управління (наприклад, 1 група – районна рада, 2 група – міська рада), комунікативну діяльність якого буде проаналізовано.

Проаналізуйте комплекс сфер комунікацій цього органу – формальної та неформальної; виокремте його зовнішні та внутрішні комунікативні канали. Зверніть увагу на структуру та складові комунікативного простору, де функціонує цей орган публічного управління. Визначте, які структурні підрозділи (окремі посадові особи) займаються забезпеченням комунікативної діяльності.

Змодельуйте комунікативний простір обраного органу публічного управління. Визначте потенційно проблемні елементи.

З урахуванням стану комунікативного простору змодельуйте «ідеальну» систему організаційного забезпечення комунікативної діяльності цього органу публічного управління.

Презентуйте виконане завдання в аудиторії. візьміть участь в обговоренні моделі, створеної іншою групою.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРАНТІВ

Головною метою самостійної роботи є закріплення, розширення та поглиблення набутих у процесі аудиторної роботи знань, умінь і навичок, а також самостійне вивчення та засвоєння нового матеріалу під керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Самостійна робота магістрантів передбачена до кожної теми курсу, зміст якої полягає в таких положеннях:

- самостійне вивчення теоретичних і науково-практичних тем дисципліни;

- самостійна робота з додатковою літературою з метою кращого засвоєння програмного матеріалу;

- оформлення реферату з дисципліни «Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»;

- підготовка науково-дослідного завдання «Підготовка та проведення комунікативної кампанії», яке спонукає магістранта навчитися глибоко ідентифікувати конкретні проблемні питання; проводити оцінку результатів роботи із застосуванням якісних і кількісних методів; проводити моніторинг та оцінку складових комунікативної кампанії; обґрунтовувати необхідність їх вирішення проблемних завдань, добирати для цього необхідну та релевантну кількісну і якісну інформацію, робити обґрунтовані та неупереджені висновки на основі аналізу даних.

- презентація та захист результатів виконання дослідницького завдання.

Реферат є додатковим видом самостійної роботи магістранта з даного курсу, яка виконується за його бажанням або підвищення балу з дисципліни. Тему реферату студент обирає із запропонованого переліку або формулює сам, попередньо погодивши її з викладачем. Розкриття теми реферату повинно бути ґрунтовним і змістовним. При підготовці доповіді необхідно використовувати сучасні інформаційні джерела, зокрема ресурси мережі інтернет, посилання на які є обов'язковими.

Реферат оформляється у вигляді зброшурованого звіту на стандартних аркушах паперу формату А4 обсягом 10-15 сторінок. Термін здачі доповіді не пізніше ніж через 1 місяць з моменту призначення та затвердження теми викладачем.

Основні види самостійної роботи магістрантів з дисципліни: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання рекомендованої літератури, написання реферату та тестування.

7. ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ДЛЯ ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Написання та оформлення творчої роботи: здійснюється за вимогами, що наведені у відповідному розділі методичних рекомендацій.

1. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій.
2. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій.
3. Визначення стратегічної комунікації
4. Визначення стратегічної комунікації
5. Гендерні особливості комунікації
6. Гендерні особливості комунікації
7. Діалог як форма дискурсивної взаємодії у структурі публічно-адміністративної комунікації
8. Діалог як форма дискурсивної взаємодії у структурі публічно-адміністративної комунікації
9. Досвід вивчення комунікативних відносин у публічному адмініструванні
10. Досвід вивчення комунікативних відносин у публічному адмініструванні
11. Етикет службового листування
12. Етикет службового листування
13. Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки.
14. Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки.
15. Комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування при роботі з громадськими організаціями.
16. Комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування при роботі з громадськими організаціями.
17. Комунікативна компетенція державного службовця: проблеми формування комунікативної культури.
18. Комунікативна культура в органах публічної влади
19. Комунікативна культура в органах публічної влади
20. Комунікативні кампанії: інструменти та технології
21. Комунікативні кампанії: інструменти та технології
22. Комунікаційна діяльність і спілкування.
23. Комунікаційна діяльність і спілкування.

24. Консультації з громадськістю: публічне обговорення та вивчення громадської думки. Громадські ради.
25. Консультації з громадськістю: публічне обговорення та вивчення громадської думки. Громадські ради.
26. Нормативність як основний критерій культури ділового мовлення
27. Нормативність як основний критерій культури ділового мовлення
28. Основні вимоги до змісту та розташування реквізитів документа згідно зі ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації»
29. Основні вимоги до змісту та розташування реквізитів документа згідно зі ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації»
30. Особливості професійної мовної комунікації державних службовців.
31. Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців (на прикладі роботи департаменту, управління, відділу).
32. Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців (на прикладі роботи департаменту, управління, відділу).
33. Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців (на прикладі роботи департаменту, управління, відділу).
34. Підготовка державних службовців до професійно-комунікативних заходів як засіб забезпечення прозорості дій влади.
35. Підготовка державних службовців до професійно-комунікативних заходів як засіб забезпечення прозорості дій влади.
36. Планування комунікації
37. Планування комунікації
38. Публічний виступ як важливий засіб комунікації
39. Публічний виступ як важливий засіб комунікації
40. Стратегічне планування PR-діяльності органу публічної влади.
41. Техніка проведення нарад, зустрічей, переговорів
42. Удосконалення навичок публічної комунікації як чинник формування професійної компетенції управління.
43. Українське мовлення: походження, становлення, розвиток. Мовна, мовленнєва, комунікативна компетенції
44. Формування комунікаційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій
45. Формування полікультурної компетенції управлінців як чинник професійної компетенції.
46. Шляхи підвищення комунікативної культури державних службовців.

8. ЗАВДАННЯ НАУКОВО-ДОСЛІДНОГО ХАРАКТЕРУ

Тема: Підготовка та проведення комунікативної кампанії

На етапі підготовки комунікативного заходу важливим є створення його формалізованого проекту (плану). Перед магістрантом ставиться проблемне завдання, яке пов'язане з підготовкою та проведенням комунікативної кампанії, що передбачає: оцінювання ситуації, визначення проблеми; визначення мети комунікативного заходу; визначення цільової аудиторії; відбір каналів комунікації і техніки впливу; планування ресурсів; планування проведення комунікативного заходу; оцінювання отриманого результату.

Комунікативний захід можна уявити як складний, комплексний взаємовплив організації-системи та її зовнішнього середовища. Усі етапи здійснення комунікативного заходу знаходяться під впливом низки зовнішніх та внутрішніх чинників.

Тому, таке завдання спонукує магістранта навчитися глибоко ідентифікувати конкретні проблемні питання; проводити оцінку результатів роботи із застосуванням якісних і кількісних методів; проводити моніторинг та оцінку складових комунікативної кампанії; обґрунтовувати необхідність їх вирішення проблемних завдань, добирати для цього необхідну та релевантну кількісну і якісну інформацію, робити обґрунтовані та неупереджені висновки на основі аналізу даних.

Для дослідження завдання магістрант самостійно (під керівництвом викладача) визначає джерела інформації. Виконане завдання науково-дослідного характеру оформляється на аркушах формату А4 обсягом 8-15 сторінок.

1. Сформулюйте проблему місцевого значення, на розв'язання якої буде спрямовано комунікативну кампанію. Визначте мету комунікативної кампанії.

2. Змодельуйте інформаційний простір, де має проводитися комунікативна кампанія, вкажіть на його особливості.

3. Підготуйте по одному проекту такої кампанії.

Визначте:

- цільові групи, на яких буде спрямовано комунікацію;
- форми, методи та засоби комунікації, основні комунікативні канали; розрахуйте можливі ресурсні витрати (персонал, техніка, кошти);
- визначте зміст основних послань, які транслюватимуться на цільову аудиторію;

- складіть календарний план основних заходів кампанії.
- 2. Спрогнозуйте можливі проблеми реалізації подібних проектів на практиці, визначте шляхи їх попередження чи подолання.
- 3. Складіть у вигляді звіту програму інструментарію оцінки комунікативної кампанії та визначити шляхи дій при проведенні наступних кампаній.

8. ТЕСТИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

з курсу «Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні»

Змістовний модуль 1, 2

1. Мова –

- а) засіб становлення особистості, пізнання світу, спілкування людей;
- б) відшліфована, унормована, стандартизована форма національної мови;
- в) процес комунікації, передання інформації, думок, почуттів, настроїв;
- г) форма спілкування між людьми за допомогою мови, мовна діяльність.

2. Мовлення –

- а) вміння користуватися мовностилістичними засобами і прийомами;
- б) спілкування людей між собою за допомогою мови, мовна діяльність;
- в) знання особливостей усного і писемного літературного мовлення;
- г) оволодіння літературними нормами на всіх мовних рівнях.

3. Основні функції мови –

- а) пізнавальна і прагматична;
- б) акумулятивна і культуриносна;
- в) комунікативна і мислетворча;
- г) ідентифікаційна і метамовна.

4. Національна мова –

- а) мовна діяльність певного колективу, національної групи;
- б) засіб накопичення, збереження і передання досвіду;
- в) мовна діяльність людей для обміну інформацією;
- г) засіб спілкування людей певної нації.

5. Літературна мова –

- а) вища форма загальнонародної мови;
- б) форма спілкування, пізнання й освоєння світу;
- в) загальноприйнята мова у межах певної нації;
- г) національна мова з різними формами спілкування.

6. Українська мова –

- а) романська за походженням;
- б) слов'янська за походженням;

- в) балтійська за походженням;
- г) кельтська за походженням.

7. Функціональні стилі української мови –

- а) публіцистичний, художній, технічний;
- б) розмовний, конфесійний, виробничий;
- в) науковий, художній, офіційно-діловий;
- г) епістолярний, публіцистичний, діловий.

8. Різновиди офіційно-ділового стилю –

- а) діловий, громадський;
- б) дипломатичний, офіційний;
- в) юридичний, державно-правовий;
- г) адміністративно-канцелярський, законодавчий.

9. Документи –

- а) упорядковані в заведеному порядку ділові папери;
- б) написані відповідно до чинного законодавства папери;
- в) укладені з достовірною та об'єктивною інформацією папери;
- г) оформлені ділові папери з певною інформацією та юридичною силою.

10. Спеціалізовані професійні документи –

- а) документи з організації економічної діяльності;
- б) документи довідково-інформаційного змісту;
- в) документи обліково-фінансового характеру;
- г) документи щодо особового складу.

11. Автобіографія

- а) виражає волевиявлення людини щодо розпорядження чимсь;
- б) містить опис найвагоміших моментів з життя певної людини;
- в) характеризує трудові, моральні, інтелектуальні якості особи;
- г) оцінює дії, вчинки, поведінку особи за трудовий період.

12. Заява

- а) містить звіт працівників про виконані доручення, справи;
- б) виражає думки людини щодо покращення діяльності установ;
- в) містить прохання або пропозицію щодо здійснення прав людини;
- г) відображає незадоволення людини діями, справами установи.

13. Характеристика

- а) виражає прохання або пропозицію щодо захисту інтересів людини;
- б) містить звіт особи чи установи про виконану роботу;
- в) характеризує найвагомші моменти з життя і діяльності особи;
- г) містить опис трудових і моральних якостей людини.

14. Доповідна записка

- а) повідомляє про виконання окремих завдань, службових доручень;
- б) підтверджує біографічні, юридичні факти з життя певних осіб;
- в) інформує про хід певної роботи чи її підсумки за окремий період;
- г) відображає інтелектуальні, моральні і трудові якості людей.

15. Оголошення

- а) аналізує факти, події, ситуації з життя осіб чи установ;
- б) передає інформацію для певного кола зацікавлених осіб;
- в) характеризує зміст книги, збірника, статті, рукопису;
- г) запрошує людей взяти участь у якомусь заході.

16. Доручення

- а) повідомляє про передачу особою своїх повноважень іншій особі;
- б) підтверджує факти, події, ситуації з життя осіб або установ;
- в) інформує про завершення дій, виконуваних особою, установою;
- г) засвідчує одержання матеріальних цінностей, грошових засобів.

17. Розписка

- а) засвідчує зведення статистичних даних та інших відомостей;
- б) підтверджує виконання певних дій особою чи групою осіб;
- в) повідомляє про передачу особою своїх повноважень іншій особі;
- г) інформує про факти, події, ситуації з життя осіб або установ.

18. Накладна

- а) містить відмову оплачувати грошові, розрахункові документи;
- б) інформує про якісь факти, події, ситуації з життя установ;
- в) засвідчує право на одержання, відправлення або видачу чогось;
- г) підтверджує наявність матеріальних цінностей і грошових засобів.

19. Декларація

- а) відображає проголошення урядом, партією певних принципів, положень;
- б) містить правила, які регулюють діяльність працівників та установ;
- в) засвідчує факти, події, ситуації з життя працівників та установ;

г) містить розпорядження найвищого органу, глави держави.

20. Закон

а) відображає розв'язання найбільш важливих питань органами управління;

б) містить загальнообов'язкові державні правила, закріплені юридично;

в) охоплює правила, які регулюють діяльність установ, організацій;

г) фіксує відомості про діяльність працівників та установ.

21. Орфоепічні норми вивчають

а) правила літературної вимови;

б) правила написання слів, словосполучень;

в) правила побудови речень, словосполучень;

г) правила літературного слововживання.

22. Голосні звуки –

а) и, і, е, у, о, а;

б) е, и, і, о, у, я;

в) о, у, и, і, а, є;

г) а, е, и, і, о, ю.

23. Приголосні звуки –

а) б, п, д, т, г, к, х, з, с, ж, ш, дж, ч, дз, ц, в, м, ф, р, л, н, й;

б) б, п, д, т, г, к, х, з, с, ж, ш, дж, ч, щ, дз, ц, в, м, ф, р, л, н, й;

в) б, п, д, т, г, к, х, з, с, ж, ш, дж, ч, дз, ц, ь, в, м, ф, р, л, н, й;

г) б, п, д, т, г, к, х, з, с, ж, ш, дж, ч, ї, дз, ц, в, м, ф, р, л, н, й.

24. Акцентуаційні норми вивчають

а) правила змінювання різних частин мови;

б) правила літературного наголошування;

в) правила написання слів, словосполучень;

г) правила літературного слововживання.

25. Лексичні норми вивчають

а) правила вживання граматичних форм слів;

б) правила побудови синтаксичних конструкцій;

в) правила вживання слів, словосполучень;

г) правила вживання розділових знаків.

26. Лексичні засоби –

а) терміни, канцеляризми, неологізми;

- б) професіоналізми, омоніми, фонеми;
- в) синоніми, інтернаціоналізми, звуки;
- г) пароніми, okazіоналізми, морфеми.

27. Морфологічні норми вивчають

- а) правила написання слів, словосполучень;
- б) правила вживання граматичних форм слів;
- в) правила побудови синтаксичних конструкцій;
- г) правила наголошування слів, словосполучень.

28. Повнозначні частини мови –

- а) займенник, прийменник, числівник;
- б) прикметник, дієприслівник, сполучник;
- в) іменник, прислівник, дієслово;
- г) числівник, дієприкметник, частка.

29. Службові частини мови –

- а) прийменник, займенник, дієслово;
- б) прислівник, числівник, дієприкметник;
- в) сполучник, іменник, прикметник;
- г) прийменник, частка, сполучник.

30. Орфографічні норми вивчають

- а) правила побудови синтаксичних конструкцій;
- б) правила написання слів разом, окремо, через дефіс;
- в) правила вживання слів, словосполучень, речень;
- г) правила літературної вимови і наголошування.

31. Орфографічні знаки –

- а) кома, дужки, знак оклику;
- б) тире, лапки, знак питання;
- в) дефіс, апостроф, м'який знак;
- г) літери, наголос, двокрапка.

32. Синтаксичні норми вивчають

- а) правила наголошування слів, словосполучень;
- б) правила вживання слів, словосполучень, речень;
- в) правила написання слів, словосполучень;
- г) правила побудови словосполучень, речень.

33. Синтаксичні конструкції –

- а) речення, словосполучення, тексти;

- б) словосполучення, лексеми, звуки;
- в) тексти, морфеми, фразеологізми;
- г) слова, фонеми, словосполучення.

34. *Пунктуаційні норми охоплюють*

- а) правила вживання слів, словосполучень;
- б) правила вимови слів, словосполучень;
- в) правила вживання розділових знаків;
- г) правила вживання графічних знаків.

35. *Розділові знаки –*

- а) тире, лапки, апостроф;
- б) дефіс, крапка з комою, дужки;
- в) м'який знак, наголос, знак оклику;
- г) двокрапка, кома, знак питання.

36. *У якому варіанті всі голосні вимовляються чітко і виразно?*

- а) конвенція, аудит, інвестор, субсидія;
- б) вексель, дисконт, менеджмент, корупція;
- в) тендер, запорука, депозит, ажіотаж;
- г) заробіток, дебет, сертифікат, базис.

37. *У якому варіанті глухі одзвінчуються перед дзвінкими?*

- а) акредитив, дистриб'ютор, експорт, індекс;
- б) арбітраж, виграшний, єврокредити, опціон;
- в) боротьбист, клятьба, просьба, вокзальний;
- г) акцептувати, відкупник, оптовий, центнер.

38. *У якому варіанті всі приголосні пом'якшуються перед [я], [ю], [є]?*

- а) бюро, валюта, гендлювати, зайнятість;
- б) бюджет, дистриб'ютор, праця, пред'явник;
- в) кювет, бюрократія, зобов'язання, клієнт;
- г) бездоріжжя, дефляція, ін'єкції, ревальвація.

39. *У якому варіанті всі слова зазнали спрощення приголосних звуків?*

- а) акцизний, витратний, конкурентний, окладний;
- б) високоякісний, відтиснути, швидкісний, проїзний;
- в) авансовий, монополістський, дефіцитний, фондовий;
- г) бюджетний, агентський, імпортний, закупний.

40. *У якому варіанті всі слова відображають чергування [г], [к], [х] із [ж], [ч], [ш]?*

- а) купецький, дорожчий, банківський, біржовий;
- б) товариський, вужчий, арбітражний, господарчий;
- в) вищий, ткацький, грошовий, продовольчий;
- г) дружити, запорошений, кулачний, непрошений.

41. У якому варіанті всі слова мають наголос на першому складі?

- а) адрес, банко, брокер, локаут;
- б) аверс, бізнес, дилер, оферта;
- в) сальдо, бартер, жиро, ліміт;
- г) ажю, біржа, виторг, квота.

42. У якому варіанті всі слова мають наголос на останньому складі?

- а) величина, давнина, однина, ширина;
- б) новина, днина, рівнина, четвертина;
- в) глибина, провина, мішанина, далина;
- г) низина, долина, тяганина, височина.

43. У якому варіанті всі іменники мають наголос на префіксах?

- а) захід, перебіг, побір, відповідь;
- б) розпис, заклад, перегук, розгром;
- в) переділ, розкид, затишок, безлад;
- г) підпис, переклад, набір, безвихідь.

44. У якому варіанті слова утворюють синонімічні групи?

- а) заробіток, плата; трудитися, працювати;
- б) власність, майно; дорогий, дешевий;
- в) конкуренція, суперництво; регрес, прогрес;
- г) коштовний, цінний; покупець, продавець.

45. У якому варіанті слова утворюють антонімічні групи?

- а) купівля, продаж; операція, дія;
- б) багатство, бідність; імпорт, експорт;
- в) працелюбний, лінивий; криза, злам;
- г) інфляція, дефляція; скарб, статок.

46. У якому варіанті всі слова власне українські?

- а) повага, посередник, основний, інцидент;
- б) доказ, звертання, недолік, компенсація;
- в) безладдя, особливий, дослід, перевага;
- г) переважати, ознака, стислий, реалізація.

47. У якому варіанті всі слова іншомовні?

- а) авторитет, домінувати, превентивний, запис;
- б) брокер, ексклюзивний, репродукувати, дослід;
- в) аргумент, ідентичний, лімітувати, втілення;
- г) генеральний, дефект, лаконічний, спонсор.

48. У якому варіанті всі прикметники є відносними?

- а) гарантійний, вигідний, прийнятний, активний;
- б) податковий, валютний, фірмовий, штатний;
- в) потрібний, заможний, лояльний, виробничий;
- г) стабільний, закупівельний, корисний, легальний.

49. У якому варіанті всі займенники є особовими?

- а) мною, тебе, йому, ваш;
- б) ним, мені, у них, мій;
- в) мене, тобою, його, вами;
- г) нас, тобі, нею, свого.

50. У якому варіанті всі числівники є кількісними?

- а) сьомого, мільйон, вісім, чверть;
- б) тисяча, дев'ятсот, двійко, третім;
- в) мільярд, тридцять, нуль, дев'ятому;
- г) п'ятьох, шестеро, одна друга, двохсот.

51. У якому варіанті всі слова є прислівниками?

- а) віднедавна, раптом, завжди, біля;
- б) всупереч, ефективно, згодом, коло;
- в) зрідка, поблизу, напевно, начисто;
- г) донедавна, упоперек, інколи, хтозна.

52. У якому варіанті всі слова є прийменниками?

- а) від, незважаючи на, хай, у зв'язку;
- б) попід, завдяки, дуже, відтепер;
- в) понад, після, через те що, будь;
- г) вздовж, перед, заради, через.

53. У якому варіанті всі слова є сполучниками?

- а) проте, тому що, немов, аніж;
- б) який, дарма що, неначе, над;
- в) котрий, нехай, мовби, серед;
- г) однак, зате, коли, попід.

54. У якому варіанті всі слова є частками?

- а) хай, щось, скільки, оцей;
- б) будь, казна, таки, авжеж;
- в) нехай, хтось, хтозна, весь;
- г) небудь, би, тільки, всякий.

55. У якому варіанті всі слова пишуться з частиною пере-?

- а) перенесений, пережитий, переведений, переділений;
- б) переоформлений, переплачений, переборений, переферійний;
- в) перероблений, переділений, перепрацьований, переметричний;
- г) перепланований, перерізаний, переможений, перескопічний.

56. У якому варіанті всі слова пишуться з апострофом?

- а) бар'єр, куп'юра, зв'язок, від'єднати;
- б) безгрошів'я, прем'єр, кар'єра, б'юджет;
- в) дріб'язок, з'єднання, круп'є, ф'ючерс;
- г) безправ'я, суб'єкт, кон'юнктура, б'юро.

57. У якому варіанті всі слова пишуться з м'яким знаком?

- а) рантьє, гарантійний, браконьєр, спільний;
- б) мільйон, повірьте, тоньший, відстань;
- в) компаньйон, досьє, купівля, сільський;
- г) тантьєма, ультимо, мільярд, фільєра.

58. У якому варіанті всі слова пишуться з великої літери?

- а) Європейський Союз, Національний Банк України;
- б) Єдиний Економічний Простір, Державний Бюджет;
- в) Міжнародний Валютний Фонд; Міністерство Фінансів;
- г) Організація Об'єднаних Націй, Верховна Рада України.

59. У якому варіанті всі іменники пишуться разом?

- а) євроринок, макроекономіка, самоокупність, товарообіг;
- б) ціноутворення, людинодень, інтервалюта, євростат;
- в) єврокредит, кіловатгодина, узуфрукт, реїмпорт;
- г) жиробанк, мінімаркет, оверсод, економетрика.

Тестові завдання
до змістовних модулів 3,4

1. Про що йдеться у даному визначенні: «це динамічна система, в якій зв'язки (особливо в побудові взаємин із громадськістю) можуть установлюватися однозначно і мати прогностичну спрямованість; є багатоканальною системою взаємодії, має комплекс професійних завдань, які стосуються комунікації, міжособистісного спілкування, міжгрупового спілкування, процесів спілкування між особистістю і групою, а також факторів впливу на навколишніх, з метою спонукання їх до діяльності»

- а) комунікації;
- б) комунікативна діяльність;
- в) спілкування.

2. Про що йдеться у даному визначенні: «характеризується як динамічна система взаємодії суб'єкта зі світом, у процесі якого відбувається виникнення і втілення в об'єкті психологічного образу і реалізація опосередкованих ним відносин суб'єкта в предметній діяльності»

- а) діяльність;
- б) комунікативна діяльність;
- в) професійні дії.

3. Про що йдеться у даному визначенні: «це сукупність знань, умінь і навичок про засоби і способи здійснення певних дій (діяльності) для досягнення поставленої мети»

- а) методи;
- б) техніки;
- в) технології.

4. Про що йдеться у даному визначенні: «це процес створення і підтримки доброзичливого відношення громадян до діяльності державних службовців»

- а) стимулювання;
- б) просування;
- в) пропаганда.

5. Поняття комунікацій у публічному управлінні в широкому значенні – це

- а) взаємодія між суб'єктами шляхом обміну певними повідомленнями;

11. Якими підходами користуються при вирішенні проблем дослідження інформації:

- а) синтаксичним;
- б) семантичним;
- в) прагматичним;
- г) системним;
- д) ситуаційним.

12. Не є конфіденційною інформацією персональні дані, що стосуються здійснення особою, яка займає посаду, пов'язану з виконанням функцій держави або органів місцевого самоврядування, посадових або службових повноважень

- Істинна;
- Хибність.

13. За визначенням В. П. Дрешпак, комунікативна дисципліна – це:

- а) безумовне дотримання усіма суб'єктами комунікативного процесу встановленого порядку здійснення комунікативних обмінів;
- б) точність трансльованої інформації, скорочення (за можливості) комунікативних фільтрів;
- в) дотримання правил ділового мовлення.

14. Чи правильне твердження, що добре розвинуті горизонтальні комунікації є невід'ємною умовою демократичного та основою – ліберального стилю управління?

- Так;
- Ні.

15. До найбільш поширених типів мережевої структури науковці відносять:

- а) ланцюгові (лінійні);
- б) зіркоподібні (колісні);
- в) загальноканалні (повноматричні);
- г) спіральні;
- д) кільцеві;
- е) вірні всі перелічені відповіді.

16. За думкою яких ефективність яких комунікацій є вищою та сягає приблизно 90%?

- а) горизонтальних;
- б) вертикальних.

17. За допомогою яких форм і методів публічному управлінню реалізується внутрішньоорганізаційна комунікація:

- а) індивідуальні та групові;
- б) безпосередні та опосередковані;
- в) формальні та неформальні;
- г) вірні всі перелічені відповіді.

18. Інформація, яка використовується під час підготовки, прийняття, реалізації та оцінювання управлінських рішень має відповідати таким вимогам:

- а) точність;
- б) своєчасність;
- в) повнота;
- г) корисність;
- д) лаконічність;
- є) об'єктивність.

19. У яких формах може бути реалізована опосередкована індивідуальна комунікація:

- а) телефонна розмова;
- б) відеотелефонна розмова;
- в) ділове листування (електронна пошта),
- г) спілкування у соціальній мережі;
- д) накладання резолюції;
- є) проведення наради;
- е) засідання;
- ж) проведення презентації.

20. Зроблений посадовою особою напис на документі, який містить стислий зміст прийнятого нею рішення щодо виконання документа – це:

- а) віза;
- б) резолюція;
- в) витяг;
- г) примітка

21. *Комунікативна культура складається з наступних компонентів:*

- а) інваріантний (аксіологічний);
- б) технологічний;
- в) варіативний;
- г) соціальний;
- д) вірні всі перелічені відповіді.

22. *Спін-доктор є фахівцем з:*

- а) виправлення ситуації щодо висвітлення певного явища у ЗМІ, або ж «менеджменту новин»;
- б) організації подій в комунікативній площині;
- в) оцінювання результативності комунікацій.

23. *Процес спілкування, на думку Г. Почепцова, можна розбити на певні складові:*

- а) комунікативну;
- б) семіотичну;
- в) символічну;
- г) знакову;
- д) вірні всі перелічені відповіді.

24. *Застосування символів у публічному управлінні доцільно розглядати з позицій наступних аспектів:*

- а) освітнього (пізнавального);
- б) гносеологічного (пізнавального);
- в) онтологічного (буттєвого);
- г) аксіологічного (ціннісного).

25. *Динамічна система, зумовлювана розвитком і саморозвитком особистості, що проявляється у творчому характері освоєння крапчик зразків комунікативної діяльності – це:*

- а) комунікативний процес;
- б) інформаційна культура;
- в) комунікативна культура.

26. *Про які методи організації і проведення консультацій йдеться у наступному твердженні: «Проста форма консультації, яка може включати в себе відправку доповідей, відповідей зацікавленим сторонам або тим, хто запитує певну інформацію. Вважається, що цей метод не дуже ефективний»*

- а) день відкритих дверей;
- б) повідомлення, пояснення, коментарі;
- в) спільні слухання.

27. *У якому році був прийнятий Закон України «Про інформацію»:*

- а) 1992 р.
- б) 1996 р.
- в) 2011 р.

28. *Які функції складають систему символів державного управління:*

- а) комунікативна (як складової комунікативних мереж, до яких залучене державне управління);
- б) соціокультурна (забезпечення семіотичної інституалізації суспільного порядку);
- в) політична (легітимація системи державного управління);
- виховна (передача соціального досвіду);
- г) управлінська (як комплекс засобів державного управління).

29. *Про яку категорію йдеться у визначенні: «сукупність прийомів, що дозволяють змінити первісну ситуацію або стан, здійснювані в процесі комунікативної діяльності»*

- а) технологія;
- б) прийоми;
- в) модель.

30. *Про яку категорію йдеться у визначенні: «сукупність цілеспрямованих комунікативних вербальних і невербальних дій ініціатора комунікації стосовно одержувача інформації, з метою одержати від останнього бажаний результат*

- а) технологія;
- б) прийоми;
- в) модель.

10. ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПРИНЦИПИ ЇХ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання успішності магістрантів при засвоєнні модулів (змістових модулів) дисципліни здійснюється на основі результатів поточного контролю.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою з кратністю 0,5...1 бал. Дисципліна розбивається на два змістові модулі (ЗМ).

Змістовний модуль навчальної дисципліни складається з ряду зв'язаних за змістом тем лекційних, практичних, лабораторних заняття та самостійної роботи магістрантів. Кожен ЗМ оцінюється в балах, сума балів (100 балів) відведена на дисципліну (заліковий кредит) розподіляється між модулями.

За підсумками атестації по всій дисципліні (заліку) результати оцінювання перераховуються в шкалу оцінювання ECTS та національну шкалу за системою (див. табл. 10.1).

Максимальна кількість балів, якою оцінюється виконання модульного контрольного завдання при проведенні модульного (тестування) контролю складає близько 40% від загальної кількості балів за модулем, виконання практичних і лабораторних завдань – 40%; самостійна робота – 20%.

Семестрова рейтингова оцінка розраховується, виходячи з зазначених вище критеріїв. Результати оцінювання успішності магістрантів реєструється за національною шкалою і шкалою ECTS в заліково-екзаменаційних відомостях.

Таблиця 10.1

**Відповідність підсумкових рейтингових оцінок у відсотках оцінкам
за національною шкалою та шкалою ECTS**

Відсотки підсумкової оцінки	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Пояснення
0	Відмінно	A	Кредит зараховано. Контрольні заходи виконані лише з незначною кількістю помилок.
82–89	align="center">Добре	B	Кредит зараховано. Контрольні заходи виконані вище середнього рівня з кількома помилками.
75–81		C	Кредит зараховано. Контрольні заходи виконані вірно з певною кількістю суттєвих помилок.
67–74	align="center">Задовільно	D	Кредит зараховано. Контрольні заходи виконані непогано, але з значною кількістю недоліків.
60–66		E	Кредит зараховано. Виконання контрольних заходів задовольняє мінімальним критеріям.
35–59	Незадовільно	FX	Кредит не зараховано. Студенту надається можливість скласти і повторити контрольні заходи для поліпшення підсумкової оцінки.
1–34		F	Кредит не зараховано. Студент повинен повторно освоювати навчальний матеріал дисципліни (модуля).

11. ЗАГАЛЬНИЙ СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна навчальна література

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. Львів: Світ, 1990. 231 с.
2. Бандурка А. М., Бочарова С. П. Основи демократії : Навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / За заг. ред. А. Колодій; М-во освіти і науки України, Ін-т вищої освіти АПН України, Укр.-канад. Проект „Демократична освіта”. Київ : вид-во „АйБі”, 2002. 684 с.
3. Волкотруб Г. Практична стилістика української мови: Навч. посіб. Тернопіль: Підручники та посібники, 2004. 255 с.
4. Гринчишин Д. Словник-довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. Київ: Знання, 2006. 368 с.
5. Дрешпак В. М. Комунакації в публічному управління : навчальний посібник. Дніпропетровськ, 2015. 168 с.
6. Дудик П. С. Стилiстика української мови: Навч. посiб. Київ: Академiя, 2005. 368 с.
7. Зарицька І. М. Українське ділове мовлення: Практикум / І. М. Зарицька, І. О. Чикаліна. Донецьк, 1997. 128 с.
8. Литвинова Л. В. Особливості комунікативної культури в органах публічної влади. Державна служба, служба в органах місцевого самоврядування. 2014. С. 35-44.
9. Омельчук А. І. Комунікативна культура державногослужбовця: понятійно-категорійна сутність. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2011. № 8. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=312>
10. Основи демократії. Права людини та їх забезпечення в умовах суспільних змін : Навч. посіб. / О.В. Філонов, В.М. Суботін, В.В. Пашутін, І.Я. Тодоров; 2-ге вид., випр. Київ : Знання, 2008. 215 с.
11. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій. Київ : Київський університет, 1999. 238 с.
12. Фінклер Ю. Мас-медіа та влада: технологія взаємин. Львів: Аз-Арт, 2013.
13. Gerbner G. Toward a general model of communication // Audio-Visual Communication Review. Vol. 4. 2014

Додаткова навчальна література

1. Агенція культура 360 URL: <http://www.culturecommunication.gouv.fr/>

2. Алексеева Т. А. Легітимність влади в період транзиту // *Політична думка*. 1998. № 3-4.
3. Арато Е., Коен Дж. Відродження, занепад і реконструкція концепції громадянського суспільства // *Політична думка*. 1996. № 1.
4. Арендт Г. Становище людини / Пер. з англ. М. Зубрицької. – Львів, 1999.
5. Аудит інформаційної безпеки: підручник / В. А. Ромака, А. Е. Лагун, Ю. Р. Гарасим. Львів : Сполом, 2015. 363 с.
6. Великобританія. Незалежна комісія зі свободи інформації URL: <https://www.gov.uk/government/organisations/independentcommission-on-freedom-of-information>
7. Державний департамент США URL: <https://www.state.gov/e/eb/cip/abt/org/index.htm>
8. Закон України «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів» / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997, № 50, ст. 302. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/540/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 02.09.2019).
9. Закон України «Про захист персональних даних» / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17> (дата звернення: 02.09.2019).
10. Закон України «Про звернення громадян» / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст. 256. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show> (дата звернення: 02.09.2019).
11. Закон України «Про інформацію» / Ізмінами і доповненнями, внесеними Законом України від 06 квітня 2000 року N 1642-III. URL: <http://alex-ua.com/lawdoc/zakon2.html> (дата звернення: 02.09.2019).
12. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007, № 12, ст.102. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення: 02.09.2019).
13. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1997, № 49, ст. 299. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 02.09.2019).
14. Закон України «Про Суспільне телебачення і радіомовлення України» / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 27, ст.904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1227-18>

15. Кандагура К. С. Інструментивзаємодії влади з інститутами громадянського суспільства // Вісник КНТЕУ. Київ : КНТЕУ, 2014. Вип. 1. С. 20-30.
16. Коваль А. П. Культура ділового мовлення: Писемне та усне ділове спілкування. Київ. 1977. 296 с.
17. Коваль А. П. Ділове спілкування. Київ : Ли-бідь, 1992. 280 с.
18. Конституція України України : розпорядження / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254> (дата звернення: 02.09.2019).
19. Культура мови на щодень / За ред. С. Я. Єрмоленко. Київ: Довіра, 2002. 170 с.
20. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: Підручник / Л. І. Мацько, О. М. Сидоренко, О. М. Мацько. Київ : Вища шк., 2003. 462 с.
21. Міністерство культури та масових комунікацій Франції URL: <http://culture360.asef.org/organisation/ministry-of-cultureand-communication-france/>
22. Пивоваров В. М. Ділова українська мова: Навч. посіб. / В. М. Пивоваров, Ю. І. Калашник, Л. Г. Савченко. Харків : Одиссей, 2007. 232 с.
23. Пономарів О. Культура слова: Мовностилїстичні поради: Навч. посіб. Київ: Либідь, 1999. 240 с.
24. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : наказ Міністерства юстиції України від 16.06.2015 р. № 1000/. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15/print1436766083531113>
25. Савицька Л. Короткий словник жаргонної лексики української мови. Київ : Критика, 2003. 336 с.
26. Сагач Г. М. Золотослів: Навч. посіб. Київ: Райдуга, 1993. 378 с.
27. Ставицька Л. Арго, жаргон, сленг: Соц. диференціяція укр. мови. Київ : Критика, 2005. 464 с.
28. Хаджирадєва С. К. Діалогова комунікація: теорія та практика : Цивільний кодекс України / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 02.09.2019).
1. Almond G. A. Intellectual History of the Civic Culture Concept // In: Almond G. A., Verba S. (eds.) The Civic Culture revisited. Boston, 1980.
2. Birch Sarah. Elections and Democratization in Ukraine. – Basingstoke and New York, 2000.

3. Diamond L. Developing Democracy Toward Consolidation. Baltimore; London, 1999.
4. Comparing Democracies: Elections and Voting in Global Perspective / Ed. By Lawrence LeDuc, Richard G. Niemi and Pippa Norris. Thousand Oaks, 1996.
5. Cronin Thomas E. Direct Democracy: The Politics of Initiative, Referendum, and Recall. Cambridge, MA, 1989.
6. Public Affairs and Communications URL: <https://onlinepublicaffairsandcommunications.org/> unc. edu/student-life/careers-in-public-administration/public-affairs-and-communications/.
7. Janis I. Victims of group-think. A Psychological Study of Foreign-Policy Decisions and Fiascos. Houghton Mifflin, 1972. 277 p.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

**«ПУБЛІЧНА КОМУНІКАЦІЯ
І ДІЛОВА МОВА В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ»**

За редакцією Васиньова Н. С., Кравченко О. І.

Комп'ютерний макет –Васиньова Н. С.,Кравченко О. І.

Здано до склад. _____ 2020р. Підп. до друку _____ 2019 р.
Формат 60x84 1/16. Папірофсет. Гарнітура TimesNewRoman.
Друк кризографічний. Ум. друк. арк. __. Наклад __ прим. Зам. № ____.

Видавець і виготовлювач
Видавництво Державного закладу
«Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»

пл. Гоголя, 1, м. Старобільськ, 92700. т/ф: +380 6461 222-50,
+380 6461 226-70.

e-mail: luginiv.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.