



Силабус освітнього компонента Програма навчальної дисципліни



Інформаційно-комунікативні технології в публічному управлінні

Шифр та назва спеціальності

281 – Публічне управління та адміністрування

Інститут

Навчально - науковий інститут соціально - гуманітарних технологій

Освітня програма

Цифрове врядування

Кафедра

Соціології і публічного управління (305)

Рівень освіти

Бакалавр

Тип дисципліни

Спеціальна (фахова), вибіркова ,

Семестр

7

Мова викладання

Українська

Викладачі, розробники



МОРОЗ Володимир Михайлович

volodymyr.moroz_khpi@khpi.edu.ua

Мороз Володимир Михайлович

Доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри соціології і публічного управління НТУ «ХПІ».

Автор понад 300 наукових та навчально-методичних праць. Провідний лектор з дисциплін: «Ризик-менеджмент в системі прийняття управлінських рішень», «Методологія організації наукових досліджень та методика написання наукових текстів», «Глобалізація і політика національної безпеки». Член спеціалізованої вченої ради Д64.707.03.

Детальніше про викладача на сайті кафедри

<http://web.kpi.kharkov.ua/sp/professors-ko-vikladats-kij-sklad>



ТЕРЕЩЕНКО Діна Акрямівна

dina.tereshchenko@khpi.edu.ua

Докторка наук з державного управління, професорка, професорка кафедри соціології і публічного управління НТУ «ХПІ».

Науково-педагогічний стаж - понад 20 років. Досвід роботи в органах публічної влади - понад 12 років. Авторка понад 200 наукових і навчально-методичних публікацій.

Детальніше про викладача на сайті кафедри

<http://web.kpi.kharkov.ua/sp/professors-ko-vikladats-kij-sklad>

Загальна інформація

Анотація

Дисципліна спрямована на формування у студентів комплексної системи знань і практичних навичок, необхідних для побудови ефективної взаємодії між органами державної влади, місцевим самоврядуванням та інститутами громадянського суспільства. Курс інтегрує положення теорії управління, соціології, психології впливу, політичного маркетингу та цифрових комунікацій для глибшого розуміння процесів внутрішньої та зовнішньої комунікації в публічній сфері. Особлива увага приділяється сучасним інструментам Digital Government, використанню соціальних медіа для звітування та зворотного зв'язку, а також етиці ділового спілкування й культурі публічного діалогу в умовах демократичних трансформацій. Курс розглядає комунікацію як стратегічний ресурс публічного управління, що забезпечує формування суспільної довіри, партнерських відносин між владою та громадою, а також прозорість прийняття управлінських рішень. Важливе місце займає аналіз комунікативних бар'єрів у взаємодії з громадянами, технологій подолання конфліктів, використання медіаційних та фасилітаційних практик у публічних обговореннях.

Мета та цілі дисципліни

формування у майбутніх фахівців поглиблених теоретичних знань та практичних спроможностей щодо розбудови ефективної системи стратегічних комунікацій у сфері публічної влади. Курс спрямований на опанування студентами інструментарію сучасних комунікативних технологій для забезпечення відкритості, прозорості та партисипативності (участі громадян) у процесах державного управління та місцевого самоврядування.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, консультації. Підсумковий контроль – екзамен.

Компетентності

- ЗК1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел..
- ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.
- СК4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.
- СК5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.
- СК6. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.
- СК14. Здатність визначати стан електронної готовності щодо впровадження електронного урядування на місцевому, регіональному та загальнодержавному рівнях.

Результати навчання

- РН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.
- РН9. Знати основи електронного урядування.
- РН10. Уміти користуватися системою електронного документообігу.
- РН11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.
- РН20. Уміти використовувати технології та інструменти електронного урядування і електронної демократії.
- РН21. Використовувати інформаційні й комунікаційні технології для вирішення складних спеціалізованих задач і проблем професійної діяльності; знати принципи, технології і прийоми створення усних і письмових текстів різних стилів державною та іноземною мовами..

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 150 год. (5 кредитів ECTS): денна форма: лекції – 32 год., практичні заняття – 32 год., самостійна робота – 86 год.; заочна форма: лекції – 6 год., практичні заняття – 6 год., самостійна робота – 138 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну: «Вища математика», «Теорія організації», «Вступ до спеціальності. Ознайомча практика», «Соціально-демографічна статистика», «Організаційно-правові засади публічного управління», «Основи публічного управління та адміністрування», «Державне та регіональне управління».

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Лекції проводяться інтерактивно з використанням мультимедійних технологій. На практичних заняттях використовується проектний підхід до навчання, ігрові методи, акцентується увага на застосуванні інформаційних технологій. На практичних заняттях використовуються: ігрове проектування; робота із законодавчими актами та іншими нормативно-правовими документами; виступи-презентації; опрацювання лекційного матеріалу та фахової літератури.

Навчання передбачає використання словесних (лекція, розповідь, пояснення, інтерактивна бесіда), наочних (ілюстрація, демонстрація, спостереження) та практичних (практична робота, розв'язання задач, тренувальні і творчі вправи) методи навчання. Під час лекційних занять використовуються презентації, які поєднують словесні та наочні методи навчання, що дає можливість здобувачам вищої освіти акумулювати знання. Під час практичних занять застосовуються словесні та практичні методи навчання, які спрямовані на формування у здобувачів вищої освіти здібностей пізнання, а саме: інтерактивне обговорення тем, розв'язання практичних задач та розбір теоретичних вправ, дискусії, індивідуальна та командна форми роботи, вивчення готових кейсів. Самостійна робота базується на наочних та практичних методах навчання і направлена на самостійне оволодіння здобувачами вищої освіти знаннями за темами навчальної дисципліни.

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

Тема 1. Комунікативні технології в публічному управлінні: від традиційної взаємодії до цифрової екосистеми.

Генеza та класифікація: еволюція моделей комунікації (від лінійної до мережевої) та їх специфіка у сфері публічного управління та адміністрування. Цифрова екосистема врядування: складові та принципи функціонування взаємодії держава–громадянин (G2C) та держава–бізнес (G2B).

Стратегічні комунікації (StratCom): роль комунікацій у забезпеченні національних інтересів та державної політики. Антикризовий менеджмент: алгоритми дій та протоколи комунікації органів влади в умовах невизначеності. Особливості воєнного стану: інформаційна стійкість, робота з офіційними повідомленнями та протидія дезінформації в реальному часі. Психологія публічної комунікації. Бар'єри сприйняття інформації та методи їх подолання в умовах стресу.

Тема 2. Цифрові комунікаційні технології в публічному управлінні: інструменти, ризики та перспективи. Мережеві технології та протоколи.

Архітектура цифрової взаємодії: організація локальних та глобальних мереж (LAN/WAN) для забезпечення роботи ЦНАПів та відомств. Хмарні технології та мобільні рішення. Переваги та виклики використання GovTech-застосунків (на прикладі «Дії»). Інтернет речей (IoT) у Smart City: комунікаційні можливості датчиків та систем для управління міською інфраструктурою.

Кібергігієна та безпека даних: методи шифрування, двофакторна автентифікація та протоколи безпечного обміну службовою інформацією. Захист персональних даних: правові та технічні аспекти конфіденційності у цифровому середовищі згідно з GDPR-стандартами. Майбутнє комунікацій: потенціал 5G та високошвидкісного супутникового зв'язку (Starlink) для безперервності врядування.

Тема 3. Маркетингові комунікативні технології.

Соціальний маркетинг: використання маркетингових інструментів для просування суспільно значущих ідей та змін. Територіальний маркетинг: брендинг міст та громад як технологія залучення інвестицій та людського капіталу. Копірайтинг у публічній сфері: технології створення дієвих текстів для соціальних кампаній та урядових ініціатив. Таргетинг та сегментація аудиторії. Бенчмаркінг комунікацій. Оцінка ефективності (KPI): вимірювання успішності комунікативних кампаній у державному секторі.

Тема 4. Соціальні медіа та нові формати комунікації в публічному управлінні. Фасилітація та медіація: технології партнерської взаємодії.

SMM для органів влади. Специфіка роботи у Facebook, Telegram, Instagram та TikTok: формати та мова спілкування. Електронна партисипація: соціальні медіа як інструмент залучення громадян до прийняття рішень (консультації, опитування). Цифрова фасилітація: методики модерації онлайн-дискусій та досягнення консенсусу у віртуальних групах. Медіація конфліктів у публічному полі. Технології врегулювання суперечок між владою та громадою через діалогові платформи. Конструювання медіареальності. Роль фреймінгу та інтерпретацій у формуванні громадської думки. Стандарти професійної поведінки публічного службовця в соціальних мережах.

Тема 5. Комунікативні технології реклами.

Соціальна реклама: законодавче регулювання, функції та роль у зміні суспільної поведінки. Психологія рекламного впливу. Механізми привернення уваги, переконання та спонукання до дії в державному контексті. Креативні стратегії. Розробка візуальних та змістовних концепцій для державних програм (освіта, медицина, оборона). Медіапланування: вибір каналів розповсюдження реклами для максимального охоплення цільових груп. Native Advertising та сторітелінг: непрямі методи рекламування державних досягнень та реформ. Протидія маніпуляціям.

Тема 6. Мультимедійні технології та інтерактивні комунікації.

Візуалізація даних: інфографіка та дашборди як інструмент прозорості та звітності влади. Відеоконтент у публічній сфері: створення стрімів, відеозвітів та пояснювальних роликів для громадян. VR та AR у державному управлінні: віртуальні тури, моделювання архітектурних змін міст та інтерактивне навчання. Гейміфікація. Використання ігрових механік для підвищення залученості громадян та навчання цифровим навичкам. Нові формати експертного обговорення державної політики.

Тема 7. Комунікативні технології пропаганди, паблік рілейшнз та створення іміджу

Сучасний PR у держсекторі: побудова довгострокових відносин з медіа, лідерами думок та громадськістю. Технології конструювання іміджу. Персональний бренд керівника та імідж органу влади. Пропаганда / інформування: етичні межі, методи розпізнавання пропагандистських технік та ворожого впливу. Управління репутацією: робота з негативом, спростування чуток та відновлення довіри до органів влади. Спін-докторство: технології коригування сприйняття подій у медіапросторі. Організація спеціальних подій: брифінги, пресконференції та публічні звіти як інструменти PR.

Тема 8. Емоційний інтелект і культура діалогу як складові комунікативної компетентності публічного службовця.

Структура емоційного інтелекту (EQ): самоусвідомлення, саморегуляція та емпатія в професійній діяльності. Технологія ведення діалогу в конфліктних та емоційно напружених ситуаціях. Стресостійкість та запобігання вигоранню. Комунікативні практики збереження ресурсності службовця. Культура публічного виступу. Ораторське мистецтво, робота з голосом та мова тіла під час презентацій. Цифровий етикет та емпатія. Лідерство через комунікацію: вплив емоційної компетентності на командну роботу та ефективність управління. .

Теми практичних занять

Тема 1. Комунікативні технології в публічному управлінні: від традиційної взаємодії до цифрової екосистеми.

Трансформація моделей комунікації: від одностороннього інформування до мережевої взаємодії. Побудова архітектури StratCom для реалізації державної політики. Розробка протоколів антикризової комунікації в умовах високої невизначеності. Інформаційний спротив та методи протидії дезінформації під час воєнного стану. Психологічні аспекти подолання комунікативних бар'єрів у кризових ситуаціях.

Тема 2. Цифрові комунікаційні технології в публічному управлінні: інструменти, ризики та перспективи. Мережеві технології та протоколи.

Організація цифрового робочого простору та мережева архітектура відомства. GovTech-рішення: аналіз ефективності мобільних сервісів на прикладі екосистеми «Дія». Впровадження інструментів Smart City та IoT у муніципальне управління. Практична кібергігієна та захист конфіденційної інформації за стандартами GDPR. Проектування безперервного врядування на базі технологій 5G та Starlink.

Тема 3. Маркетингові комунікативні технології.

Розробка концепції соціального маркетингу для просування державних реформ. Стратегія територіального брендингу: формування інвестиційної привабливості громади. Техніки копірайтингу для створення цільового контенту урядових ініціатив. Таргетинг у держсекторі: сегментація аудиторії та персоналізація повідомлень. Визначення KPI та моніторинг ефективності маркетингових кампаній влади.

Тема 4. Соціальні медіа та нові формати комунікації в публічному управлінні. Фасилітація та медіація: технології партнерської взаємодії

Адаптація урядового контенту під специфіку платформ (Telegram, TikTok, Facebook). Інструменти е-партисипації: залучення громадян через соціальні мережі. Технології цифрової фасилітації та модерації публічних онлайн-дискусій. Медіація як інструмент вирішення конфліктів «влада–громада». Формування медіареальності: фреймінг подій та етика цифрової поведінки службовця.

Тема 5. Комунікативні технології реклами.

Проектування кампаній соціальної реклами: від ідеї до законодавчого регулювання. Креативні стратегії візуалізації державних програм в освіті та медицині. Медіапланування та оптимізація каналів розповсюдження державної реклами. Сторітелінг та нативна реклама як інструменти популяризації державних досягнень. Аудит рекламного контенту: розмежування інформування та прихованого піару.

Тема 6. Мультимедійні технології та інтерактивні комунікації.

Візуалізація складних даних: створення інтерактивних дашбордів та інфографіки. Технології створення оперативного відеоконтенту (стріми, відеозвіти) для ЦОБВ. Застосування VR/AR технологій для презентації інфраструктурних проєктів. Гейміфікація процесів навчання цифровим навичкам та залучення молоді. Забезпечення інклюзивності мультимедійного контенту для різних груп населення.

Тема 7. Комунікативні технології пропаганди, паблік рілейшнз та створення іміджу

Побудова системи Media Relations та робота з лідерами думок. Конструювання персонального бренду керівника органу влади. Кризовий PR: технології спростування фейків та відновлення репутації. Спін-докторство та коригування медійних акцентів у публічному полі. Організація та проведення публічних звітів і прес-брифінгів.

Тема 8. Емоційний інтелект і культура діалогу як складові комунікативної компетентності публічного службовця.

Розвиток EQ: техніки саморегуляції та емпатії в професійній комунікації. Ораторське мистецтво та майстерність публічного виступу службовця. Цифровий етикет: формування культури емпатії у текстовій комунікації. Комунікативні стратегії лідерства та профілактика професійного вигорання.

Теми лабораторних робіт

Лабораторні роботи в рамках дисципліни не передбачені.

Самостійна робота

Програма самостійної роботи передбачає систематичне опрацювання лекційного матеріалу та ретельну підготовку до семінарських занять разом із поглибленим вивченням окремих тем і питань, які не виносяться на лекційне обговорення задля стимулювання дослідницької активності студентів. Важливою складовою позааудиторної діяльності є самостійний аналіз додаткових джерел, серед яких ключове місце посідають офіційні вебпортали органів державної влади та судових інституцій, що дозволяє здобувачам відстежувати реальні кейси інформаційно-аналітичного супроводу публічного управління. Окремим обов'язковим видом самостійної навчальної діяльності є підготовка наукового реферату за обраною тематикою, що має на меті розвиток навичок критичного огляду фахової літератури та самостійної систематизації

актуальної інформації. У процесі написання реферату студенти повинні продемонструвати вміння логічно викладати результати теоретичного пошуку, дотримуватися вимог до академічної доброчесності та формулювати власні висновки щодо вдосконалення комунікативних процесів у системі публічного управління та адміністрування.

Література та навчальні матеріали

Основна література:

1. Березенко В. В., Санакоєва Н. Д. Зв'язки з громадськістю в інформаційній діяльності : навч. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2021. 184 с.
2. Богуш В. М., Юдін О. К. Інформаційна безпека держави. Київ : МК-Прес, 2005. 432 с.
3. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.-Л. Гумецька. Київ : Vivat, 2020. 512 с.
4. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с. URL: <http://www.aup.com.ua/uploads/book011.pdf>.
5. Климанська Л. Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної «кухні» : монографія. Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2007. 332 с. URL: <http://194.44.152.155/elib/local/sk784339.pdf>.
6. Комунікативні технології інформаційного суспільства : монографія / за наук. ред. А. І. Гусєва. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.
7. Курбан О. В. Сучасні інформаційні війни в мережевому он-лайн просторі : навч. посіб. Київ : ВІКНУ, 2016. 286 с.
8. Островська Н. В. Прикладні соціально-комунікаційні технології : навч. посіб. [Електронний ресурс]. Запоріжжя : ЗНТУ, 2017. 110 с. URL: <http://eir.zntu.edu.ua/>.
9. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навч. посіб. / Г. Г. Швачич та ін. Дніпро : НМетАУ, 2017. 230 с.
10. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : ЦУЛ, 2012. 267 с.
11. Dahlman E., Parkvall S., Skold J. 5G NR: The Next Generation Wireless Access Technology. 2nd ed. London : Academic Press, 2020. 600 p.
12. Garg V. Wireless Communications & Networking. 2nd ed. Amsterdam : Elsevier, 2019. 832 p.
13. Kurose J. F., Ross K. W. Computer Networking: A Top-Down Approach. 8th ed. Hoboken : Pearson, 2020. 800 p.
14. Modern Technologies for Ensuring Economic Security in the Context of Achieving High Efficiency of Public Administration / M. Kryshchanovych et al. International Journal of Computer Science and Network Security. 2022. Vol. 22, no. 2. Pp. 362–368. URL: <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2022.22.2.45>.
15. Safko L. The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies for Business Success. 4th ed. Hoboken : John Wiley & Sons, 2020. 752 p.
16. Singer P. W., Friedman A. Cybersecurity and Cyberwar: What Everyone Needs to Know. New York : Oxford University Press, 2019. 320 p.
17. Steinmetz R., Nahrstedt K. Multimedia Computing, Communications, and Applications. 2nd ed. Upper Saddle River : Prentice Hall, 2021. 854 p.

Допоміжна:

1. Гоулстон М. Я чую вас наскрізь! Як порозумітися будь з ким / пер. з англ. А. Жищинської. 3-тє вид. Харків : Моноліт, 2022. 248 с.
2. Інформаційні технології в державному управлінні та місцевому самоврядуванні : практикум / уклад.: В. М. Дрешпак, С. П. Кандзюба, О. В. Кравцов та ін. ; за заг. ред. В. М. Дрешпака. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2014. 72 с.
3. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні : словник-довідник / уклад.: В. М. Дрешпак, О. В. Кравцов, С. П. Кандзюба та ін. ; за заг. ред. В. М. Дрешпака, О. В. Кравцова. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. 132 с.
4. Курбан О. В. Діагностика та моделювання PR процесів : монографія. Київ : Українська конфедерація журналістів, 2012. 159 с.

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів
100% підсумкової оцінки складаються з результатів оцінювання у вигляді екзамену (40%) та поточного оцінювання (60%).
Екзамен: усне завдання (2 запитання з теорії) та усна доповідь.
Поточне оцінювання: 2 онлайн тести та вирішення практичних завдань (по 30%) та індивідуальне завдання (30%).

Шкала оцінювання

| Сума балів | Національна оцінка | ECTS |
|------------|---|------|
| 90–100 | Відмінно | A |
| 82–89 | Добре | B |
| 75–81 | Добре | C |
| 64–74 | Задовільно | D |
| 60–63 | Задовільно | E |
| 35–59 | Незадовільно (потрібне додаткове вивчення) | FX |
| 1–34 | Незадовільно (потрібне повторне вивчення) | F |

Норми академічної етики і політика курсу

Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при неможливості вирішення конфлікту – доводитися до відома співробітників дирекції інституту. Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: <http://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/akademichna-dobrochesnist/>

Погодження

Силабус погоджено

Дата погодження, підпис

Завідувач кафедри
Володимир МОРОЗ

28.06.2024

Дата погодження, підпис

Гарант ОП
Діна ТЕРЕЩЕНКО

28.06.2024