

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.І. ВЕРНАДСЬКОГО
Навчально-науковий інститут управління, економіки та
природокористування
Кафедра публічного управління та економіки**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор інституту
_____ **В.Г. Горник**
_____ 2020 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
“ПУБЛІЧНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ДІЛОВА МОВА В ПУБЛІЧНОМУ
УПРАВЛІННІ”**

освітній рівень Магістр

галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування

спеціальність
(спеціалізація) 281 Публічне управління та адміністрування

освітня програма Територіальне управління та місцеве самоврядування

тип дисципліни Обов'язкова

Київ – 2020 рік

Розробник: О.Я. Немирівська, к.держ.упр., доцент, доцент кафедри публічного управління та економіки

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри публічного управління та економіки

Протокол від 17 листопада 2020 року № 5

Завідувач кафедри публічного
управління та економіки

С.О. Кравченко

Погоджено:
Гарант освітньої програми

О.Л. Євмешкіна

1. Опис навчальної дисципліни

<i>Найменування показників</i>		<i>Розподіл годин за навчальним планом</i>		
Кількість кредитів:	2	Вид занять	Форма навчання	
Загальна кількість годин:	60		Денна	Заочна
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом:	1	Лекції:	-	2
Семестр:	1	Практичні заняття:	-	-
Тижневе навантаження (год.):		Лабораторні заняття:	-	-
аудиторне:	1	Семінарські заняття:	-	6
самостійна робота:	2	Самостійна робота:	-	52
Форма підсумкового контролю:	Залік	Консультації:	-	-
Мова навчання:	українська	Індивідуальні заняття:	-	-

Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти можуть отримати у ННП кафедри публічного управління та економіки, які безпосередньо проводять заняття або звернувшись з письмовим запитом на електронну пошту за адресою nemyrivska.olena@tnu.edu.ua.

2. Програма навчальної дисципліни

Передумови для вивчення дисципліни:

Препозит:	Постпозит
Основи публічного управління ,	Право в публічному управлінні Публічна служба Керівництво та лідерство на публічній службі Стратегічне управління

Мета вивчення дисципліни:

Формування у студентів 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.

Очікувані програмні результати навчання за дисципліною (за Освітньою програмою):

ПРН 3. Здійснювати діяльність на публічній службі згідно з ідеологією служіння суспільству, уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних

норм.

ПРН 11. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії, формувати дієві механізми внутрішньої взаємодії органів публічної влади, а також їх взаємодії з організаціями приватного сектору, громадськими організаціями, територіальними громадами та громадянами за допомогою технологій електронного урядування.

ПРН 13. Організувати діяльність органу публічної влади та його підрозділів, управляти персоналом, впливати на підлеглих, представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.

ПРН 14. Здійснювати організаційне та правове забезпечення надання публічних послуг з використанням сучасних технологій та кращих зарубіжних практик.

Загальні та спеціальні компетентності, що формуються у процесі вивчення дисципліни

Шифр та назва компетентності	Результати навчання			
	Знання	Уміння/ навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
Загальні компетентності (ЗК)				
ЗК 6. Здатність здійснювати ефективні міжособистісні комунікації, виявляючи повагу і терпимість, з використанням ділової мови та мовленнєвого етикету	ПРН 3 ПРН 13	ПРН 3 ПРН 13	ПРН 3 ПРН 13	ПРН 3 ПРН 13
ЗК 9. Здатність здійснювати професійну діяльність і приймати обґрунтовані рішення, керуючись правовими та етичними нормами	ПРН 3	ПРН 3	ПРН 3	ПРН 3
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)				
ФК 17. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти	ПРН 13	ПРН 13	ПРН 13	ПРН 13
ФК 18. Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними	ПРН 11 ПРН 14	ПРН 11 ПРН 14	ПРН 11 ПРН 14	ПРН 11 ПРН 14

Зміст навчальної дисципліни

Розділ 1. Комунікативна діяльність в публічному управлінні

Тема 1.1. Види комунікацій і комунікативних зв'язків у публічному управлінні

Комунікація як предмет наукового дослідження. Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки. Комунікаційна діяльність і спілкування. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій. Формування комунікаційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій. Закономірності спілкування людей. Діяльність великих і малих соціальних груп. Особливості та розвиток соціальних установ. Сутність поняття "конфлікт". Міжгрупові конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Особливості кризових комунікацій. Конфліктна природа комунікацій. Типові конфліктні ситуації. Комунікаційні підходи до вирішення конфлікту.

Тема 1.2. Вивчення громадської думки, інструменти та технології комунікативних кампаній в процесі прийняття управлінських рішень

Положення про громадську раду. Основні завдання, функції громадської ради. Склад громадської ради. Права громадської ради. Ініціативна група. Формування та склад ініціативної групи. Припинення членства в громадській раді. Порядок проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики. Громадські директиви. Експертні рекомендації. Громадська думка. Структура PR – діяльності. Планування PR-кампанії як суми технологій. Комунікаційна програма PR-кампанії. Цілі та завдання Комунікаційної програми PR-кампанії. Детальне планування та формування громадської думки. Засоби комунікації. Засоби масового та виборчого впливу. Інформаційний привід. Конфлікт інтересів. Розробка PR-кампанії. Етапи розробки PR-кампанії. Стратегія просування повідомлення. Зміст повідомлення. Цільові групи. Канали комунікації.

Розділ 2. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні

Тема 2.1. Ділова українська мова в публічному управлінні

Українська мова – державна мова в Україні. Писемне й усне ділове мовлення. Лексичні норми ділової української мови. Синтаксичні структури діловодства. Мовна політика в Україні. Українська мова як державна в умовах білінгвізму. Мови національних меншин в Україні

Тема 2.2. Ораторське мистецтво в публічному управлінні

Культура мовлення в державному управлінні. Типи сучасного публічного мовлення. Суспільно-політичне публічне мовлення. Академічне публічне мовлення. Судове публічне мовлення. Урочисте мовлення. Церковно-богословське публічне мовлення. Промова. Оратор і аудиторія. Основні вимоги до виступу. Зовнішній вигляд та особистість управлінця-оратора. Діловий етикет управлінця-оратора. Загальна характеристика суперечки. Логічна структура суперечки. Способи доведення. Способи спростування. Зауваження опонентів та їх нейтралізація. Спекулятивні прийоми сперечання. Невербальні сигнали спілкування. Діалогічне красномовство: культура ведення діалогу. Правильна організація діалогу під час службової телефонної розмови як запорука успішного продовження ділового партнерства. Суть ділового спілкування, його основні характеристики. Умови ефективної мовленнєвої комунікації. Основні фактори, що сприяють встановленню доброзичливого клімату під час спілкування. Основні норми мовлення. Риторичний аспект публічного мовлення. Види і жанри сучасного публічного мовлення. Ділова бесіда. Дебати. Слухання й обговорення виступів.

3. Структура навчальної дисципліни (тематичний план)

ЗАОЧНА ФОРМА

Назви розділів і тем	Кількість годин				
	заочна форма				
	Всього	у тому числі			
л		п/лаб.	сем.	с. р.	
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Комунікативна діяльність в публічному управлінні					
Тема 1.1. Види комунікацій і комунікативних зв'язків у публічному управлінні	12	2		4	6
Тема 1.2. Вивчення громадської думки, інструменти та технології комунікативних кампаній в процесі прийняття управлінських рішень	18				18
Разом за розділом 1	30	2		4	24
Розділ 2. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні					
Тема 2.1. Ділова українська мова в публічному управлінні	12			2	10
Тема 2.2. Ораторське мистецтво в публічному управлінні	18				18
Разом за розділом 2	30			2	28
Залік				2	
Разом	60	2		6	52

4. Організація самостійної роботи студентів

4.1. Підготовка до семінарських занять

Тема 1.1. Види комунікацій і комунікативних зв'язків у публічному управлінні

Питання до семінарського заняття

1. Історія становлення комунікацій. Місце комунікації в системі сучасної науки.
2. Комунікаційна діяльність і спілкування.
3. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності. Класифікація комунікацій.
4. Формування комунікаційних мереж і створення умов для успішного функціонування комунікацій.
5. Закономірності спілкування людей. Діяльність великих і малих соціальних груп. Особливості та розвиток соціальних установ.
6. Сутність поняття "конфлікт". Міжгрупові конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти.
7. Особливості кризових комунікацій. Конфліктна природа комунікацій. Типові конфліктні ситуації.
8. Комунікаційні підходи до вирішення конфлікту. Агресивний підхід. Пасивний підхід. Пасивно-агресивний. Асертивний підхід.

Тема 2.1. Ділова українська мова в публічному управлінні

Питання до семінарського заняття

1. Українська мова – державна мова в Україні.
2. Писемне й усне ділове мовлення.
3. Лексичні норми ділової української мови. Синтаксичні структури діловодства.
4. Мовна політика в Україні.
5. Українська мова як державна в умовах білінгвізму.
6. Мови національних меншин в Україні.
7. Культура мовлення в державному управлінні.

4.2. Матеріали для самоконтролю

Самостійна робота студента у межах навчальної дисципліни «Публічна комунікація та ділова мова в публічному управлінні» передбачає написання та захист ним творчої роботи до кожного розділу на одну з передбачених переліком тем за власним вибором. Виконання цієї роботи зорієнтоване на практичне застосування знань і розвиток вмінь, здобутих в процесі лекційних і семінарських занять, самостійного опрацювання навчальних матеріалів. Творча робота висвітлює результати самостійного обдумування студентами актуальних проблем комунікацій в публічному управлінні України. Викладення необхідних матеріалів повинно бути лаконічним, чітко сформульованим і відповідати суті проблеми. Результатом написання творчої роботи є обґрунтований авторський висновок щодо обраної тематики і можливі рекомендації для розв'язання проблеми.

Вимоги до захисту творчої роботи:

- творча робота повинна бути підготовлена кожним студентом індивідуально;
- виконана творча робота надається у електронному вигляді (файлом) викладачеві не пізніше, ніж за 2 тижні до початку екзаменаційної сесії;
- друкований варіант творчої роботи надається студентом під час захисту;
- результати написання творчої роботи презентуються студентом під час екзаменаційної сесії у формі короткої доповіді та відповідей на поставлені запитання;
- на захисті для доповіді надається 5 хв.

Структура творчої роботи.

У структурі творчої роботи виділяються такі основні складові частини.

1. Постановка проблеми:
 - короткий аналіз сучасного стану публічного управління у частині, що стосується обраної теми есе, виділення суперечностей та недоліків, що зумовлюють проблему;
 - чітке формулювання проблеми відповідно до виділених суперечностей та недоліків, основні складові проблеми;
 - негативні наслідки того, що проблема не вирішується.
2. Шляхи вирішення проблеми:
 - визначення підходів до вирішення проблеми;
 - опис конкретних шляхів реалізації обраних підходів.
3. Значення для практики:
 - позитивні зміни у галузі публічного управління внаслідок реалізації запропонованих підходів;
 - позитивне значення цих змін для розвитку відкритого врядування.
4. Висновки, що коротко відображають результати проведеного студентом дослідження проблеми.
5. Перелік використаних джерел, оформлених згідно із вимогами.

Вимоги до оформлення творчої роботи.

Творча робота має бути роздрукована на білому папері стандартного формату А4. Розмір шрифту – 14 кегель, міжрядковий інтервал – 1,5, поля – 2 см з усіх боків. Титульний аркуш творчої роботи повинен мати такий зміст: назва університету; назва інституту; назва кафедри; назва навчальної дисципліни; тема творчої роботи; прізвище, ім'я, по батькові

аспіранта, курс, шифр академічної групи; рік написання творчої роботи. За титульним аркушем слідує план творчої роботи, в якому треба виділити всі її структурні частини. У плані праворуч позначаються номери сторінок початку кожного пункту. Обсяг творчої роботи визначається вмінням студентом стисло і водночас вичерпно розкрити тему: показати значення проблеми, що розглядається, оцінити, як вона висвітлюється в спеціальній літературі та розв'язується на практиці, зробити висновки та обґрунтувати власні пропозиції. Обсяг роботи – 15-20 сторінок. Обов'язкова вимога: чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [2, с. 54] (перша цифра означає номер джерела у наведеному в кінці реферату списку літератури, а друга цифра – номер сторінки у цьому джерелі). Бажано використовувати в творчій роботі таблиці, схеми, графіки, діаграми тощо. Список використаної літератури (не менше 7 джерел) оформляється згідно з діючими правилами. Якщо інформація взята з мережі Інтернет, потрібно, як і для звичайної літератури, вказати автора, назву статті, а потім навести адресу сайту в Інтернеті. У творчій роботі мають бути обов'язково авторські пропозиції щодо вирішення проблеми, що розглядається. До тексту творчої роботи додається презентація у форматі Microsoft Power Point обсягом 10-12 слайдів, що відображає основні положення творчої роботи відповідно до його структури.

Перелік тем творчих робіт до розділу 1

1. Комунікативна діяльність органів місцевого самоврядування при роботі з громадськими організаціями.
Підготовка державних службовців до професійно- комунікативних заходів як засіб забезпечення прозорості дій влади.
2. Культура підготовки мас-медійних заходів в органах виконавчої влади. 29.
Формування риторичного потенціалу державних службовців як складника професійної культури.
Мовний потенціал державного службовця: соціально-особистісна мотивація.
3. Концептуалізація мовної особистості державного діяча та службовця.
Соціокультурний рейтинг державного службовця: рецепція мовного іміджу.
4. Вплив мовлення сучасного політикуму на українську мову.
Комунікативно-діяльнісний аспект ділового спілкування.
5. Аксіологічні виміри мовленнєвої діяльності в діловій комунікації публічного управління.
Гендерні параметри в діловому спілкуванні.
6. Культура мовної комунікації в офіційно-діловій сфері.
Підготовка кваліфікаційного публічного управління в процесі оволодіння культурою ділового спілкування.
7. Комунікативна компетенція публічного управління: інтерперсональні, риторичні виміри.
Мовна етика й мовленнєвий етикет ділового спілкування.
8. Аксіологічні основи мовного етикету в діловому спілкуванні.
Комунікативна компетенція державного службовця: проблеми формування комунікативної культури.

Перелік тем творчих робіт до розділу 2

1. Особливості функціонування української мови в органах державної влади.
Особливості функціонування української мови в органах місцевого самоврядування.
2. Особливості реалізації мовної політики в Україні.
Мовно-національна політика на сучасному етапі розвитку України.
Проблеми реалізації мовної політики в Україні.
3. Шляхи подолання мовних девіацій у державних службовців.
Шляхи подолання мовних девіацій у посадових осіб місцевого самоврядування.

4. Усне ділове мовлення як складник професійного іміджу державного службовця.
Риторична майстерність як складник професійного іміджу державного службовця.
5. Культура мовлення як складник професійного іміджу державного службовця.
Формування високої культури мовлення в процесі підготовки магістрів публічного управління та адміністрування.
6. Формування високої культури мовлення в процесі перепідготовки державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування.
Державна і регіональні мови в сучасній Україні.
7. Удосконалення навичок публічної комунікації як чинник формування професійної компетенції управління.
Шляхи підвищення комунікативної культури державних службовців.
8. Формування полікультурної компетенції управлінців як чинник професійної компетенції.
Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців (на прикладі роботи департаменту, управління, відділу).

4.3. Індивідуальні завдання

Не передбачено.

4.4. Перелік питань для підготовки до підсумкового контролю

1. Розкрийте зміст поняття “повідомлення” та якими засобами воно може бути передано.
2. Перерахуйте фактори, які впливають на ступінь довіри аудиторії до інформації та на тривалість впливу інформації, і від яких залежить результат інтерпретації отриманого повідомлення?
3. Дайте визначення поняттю “код”.
4. Охарактеризуйте сутність використання знаків у комунікативному процесі.
5. Розкрийте сутність екзистенціалізму та окресліть роль, яку він відіграє в публічній комунікації.
6. Назвіть основні елементи комунікаційного процесу та опишіть їх призначення.
7. Окресліть сутність процесу декодування.
8. Розкрийте сутність персоналізму та окресліть роль, яку він відіграє в публічній комунікації.
9. В чому полягає відмінність моделі комунікації у Лассуелла та М. де Флера?
10. Розкрийте сутність поняття “знак” та чим є цифри й букви в процесі обміну інформацією.
11. Охарактеризуйте основні властивості умовних та образотворчих (іконічних) знаків.
12. У чому полягає головне завдання семіотики?
13. Розкрийте принципові положення теорії кодування/декодування Холла для організації ефективного комунікаційного процесу публічних службовців.
14. Розкрийте зміст поняття “повідомлення”, його основні характеристики, важливі для діяльності публічного службовця та вкажіть ключові елементи, на які необхідно звертати увагу при передачі повідомлення.
15. Дайте характеристику поняттю “канал комунікації” та вкажіть, які канали комунікації Ви знаєте?
16. Наведіть приклади природних та штучних комунікаційних каналів.
17. Що є основним індикатором результативності комунікації? Відповідь обґрунтуйте.
18. Відомо, що часткова зміна поглядів і поведінки одержувача інформації, можлива в тому випадку, якщо його погляди і установки нестійкі, якщо існують прогалини в знаннях у відповідних областях. Як повинні формувати публічні службовці свої повідомлення, щоб донести до людей необхідність реформування тієї чи іншої сфери чи галузі?

19. Характеристики аудиторії (отримувача інформації) мають особливе значення для результативності комунікації. Назвіть основні характеристики аудиторії (спеціалізованої, масової).
20. Обґрунтуйте, чому зворотній зв'язок в ході соціальної комунікації відмінний чи аналогічний процесам зворотного зв'язку в інших системах?
21. Чи вірне твердження, що для підвищення ефективності комунікації негативний зворотний зв'язок має навіть більше практичне значення, ніж позитивний. Відповідь обґрунтуйте.
22. Опишіть у яких формах можуть проводитися консультації з громадськістю.
23. У комунікативістиці виділяють чотири типи бар'єрів: фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний. Розкрийте основні характеристики кожного з них.
24. Поясніть мету проведення консультацій з громадськістю.
25. Назвіть та розкрийте сутність комунікативних бар'єрів, обумовлених факторами зовнішнього середовища, що створюють дискомфортні умови передачі і сприйняття інформації (акустичні, температурні тощо).
26. Охарактеризуйте "людські" бар'єри комунікації (психофізіологічні та соціокультурні).
27. Коротко опишіть найбільш поширені форми психологічного бар'єру та їх наслідки для публічної комунікації.
28. Розкрийте суть феномену "групової (громадської) свідомості" та його роль в публічній комунікації.
29. Дайте характеристику лінгвістичним та семантичним бар'єрам культурної комунікації.
30. Опишіть порядок організації та проведення публічного громадського обговорення.

5. Критерії та система оцінювання результатів навчання

5.1. Політика курсу

Відвідування лекційних занять є добровільним, проте враховується при підсумковому контролі шляхом задавання додаткових запитань за відповідним матеріалом.

Відвідування семінарських занять є обов'язковим, їх пропуск автоматично знижує підсумкову оцінку за курсом, оскільки на відповідні семінари аспірант не отримує балів.

Політика академічної доброчесності визначається згідно з Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в Таврійському національному університеті імені В.І. Вернадського.

5.2. Шкала та схема формування підсумкової оцінки

Заочна форма навчання

Поточний контроль				Підсумковий контроль	Сума
Розділ 1		Розділ 2			
С.1.1	ТР1	С.2.1	ТР2	30	100
15	20	15	20		

С1.1, С2.1 – семінари до тем розділів

ТР1, ТР2 – творчі роботи до розділів

5.3. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	А	відмінне виконання
80-89	добре	В	вище середнього рівня
75-79	добре	С	загалом хороша робота

66-74	задовільно	D	непогано
60-65	задовільно	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
30-59	незадовільно	FX	необхідне перескладання
0-29	незадовільно	F	необхідне повторне вивчення курсу

6. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Не передбачено.

7. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Аристотель. Поетика. Риторика. СПб., 2013.
2. Бронікова С.А., Кудрявцева, З.Ф., Плотницька І.М. Ділове спілкування: риторика та ораторське мистецтво в державному управлінні. – К., 2014.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод., допов. та CD) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. — К. ; Ірпінь : ВТФ “Перун”, 2007.
4. Гудков Д.Г. Алгоритм сприйняття тексту та культурна комунікація. К, 2011.
5. Державний класифікатор управлінської діяльності [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.vobu.com.ua/Classifier/>
6. Кеннеди Гэвин. Переговори. Полный курс / Г. Кеннеди. – М. : “Альпина Паблишер”, 2013. – 392 с.
7. Климанська Л.Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної “кухні” : монографія / Л.Д.Климанська. – Львів : Вид. нац. ун-ту “Львівська політехніка”, 2007. – 332 с.
8. Колотилова Н.А., Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. – К., 2014.
9. Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля (Орхуська Конвенція) : Конвенцію ратифіковано Законом України №832-ХІV від 06 липня 1999 р.
10. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://www.essuir.sumdu.edu.ua>
11. Королька В.Г. Основи Паблік рилейшнз. Київ, 2000.
12. Олійник О.Б. Сучасна ділова риторика. – К., 2015.
13. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс]: Закон України від 13 січн. 2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939/2011-%D0%B2%D1%80>
14. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції створення Національного контактного центру [Електронний ресурс]: Розпорядження КМУ від 02 березн. 2016 р. № 182-р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/182%D0%B2%D1%80>
15. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики [Електронний ресурс]: Постанова КМУ від 03 листоп. 2010 р. №996. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>
16. Публічна комунікація і ділова мова в публічному управлінні [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/pages/osn/files>
17. Романенко Є. О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління / Є.О. Романенко [Електронний ресурс]: – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64_12
18. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах. Практика противодействия. – М. : “Альпина Паблишер”, 2014. – 152 с.

19. Типове положення про громадську раду при міністерстві, іншому центральному органі виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міській, районній, районній у м. Києві та Севастополі державній адміністрації [Електронний ресурс]: затверджено постановою КМУ від 03 листоп. 2010 р. №996. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>
20. Фінклер Ю. Мас-медіа та влада: технологія взаємин. – Львів: Аз-Арт, 2013.
21. Gerbner G. Toward a general model of communication // Audio-Visual Communication Review. Vol. 4. 2014

Додаткові

1. Афиногенова В. А. Интенциональная организация речевого взаимодействия в неформальном повседневном дискурсе / дисс. ... канд. психол. наук 19.00.01, 2015. – 234 с.
2. Даймонд С. Переговоры, которые работают. 12 стратегий, которые помогут вам получить больше в любой ситуации. – “Манн, Иванов и Фербер”, 2015.
3. Дунев А.И. Интент-анализ педагогического дискурса / А.И.Дунев // Вестник Челябинского государственного университета. – Челябинск: ЧелГУ, 2015.
4. Егоров Вячеслав. Искусство переговоров / В.Егоров. – 2016.
5. Зовнішнє мовлення [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.uk.m.wikipedia.org>
6. Интент-анализ // Учебный словарь терминов рекламы и публич рилейшнз / Сост. И.А.Радченко. – Воронеж: ВФ МГЭИ, 2014.
7. Кэмп Джим. Сначала скажи “нет”: Секреты профессиональных переговорщиков. – “Добрая книга”, 2014.
8. Красных В.В. О чем не говорит “человек говорящий” / В.В.Красных // Лингвокогнитивные проблемы межкультурной коммуникации. М. 1997.
9. Козлов В., Козлова А. Технологический подход к переговорам. – М. : АБФ, Лаборатория Бизнес Тренинга, 2013.
10. Кривоносов А.Д. PR-текст в системе публичных коммуникаций. – СПб: “Петербургское востоковедение”, 2013.
11. Лэкс Д.Э., Себениус Д.К. Переговоры в трех измерениях. – “Добрая книга”, 2013.
12. Нагорна Л. Політична мова і мовна політика. – К.: Світогляд, 2013.
13. Паригін Б.Д. Соціальна психологія. Проблеми методології, історії і теорії. СПб., 1999.
14. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. – М.: Из-во “Ваклер”, 2015.
15. Соколов О.В. Введення в теорію соціальної комунікації. СПб., 1996.
16. Черрі К. Людина і інформація. М., 1972.
17. Тарасов А.Ф. Введення / Мова і свідомість: парадоксальна раціональність. М., 1993.
18. Шепель В. Настільна книга бізнесмена і менеджера: Управлінська гуманітарологія. М., 1992.

Інформаційні ресурси

1. Громадянське суспільство і влада. Урядовий веб-сайт. – http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/news/article
2. Законодавство України. – <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=a>
3. Національне агентство України з питань державної служби. – <http://www.nads.gov.ua>
4. Національний інститут стратегічних досліджень. – <http://www.niss.gov.ua>
5. Организация Объединенных Наций. – <http://www.un.org/ru/>
6. Партнерство "Відкритий Уряд". – <http://ogp.gov.ua>
7. Президент України. Офіційне інтернет-представництво. – <http://www.president.gov.ua>
8. Реформи в Україні. – <http://reforms.in.ua>
9. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. –

<http://www.kmu.gov.ua>

10. Центр політико-правових реформ. – <http://www.pravo.org.ua>
11. Human Development Reports. – <http://hdr.undp.org/en/>
12. Freedom House. – <http://www.freedomhouse.org>
13. Open government partnership. – <http://www.opengovpartnership.org>
14. The Sigma Programme. – <http://www.sigmaweb.org>
15. The World Bank. – <http://www.worldbank.org>
16. United Nations Development Programme. – <http://www.undp.org/content/undp/en/home.html>
17. World Economic Forum. – <http://www.weforum.org>
18. Worldwide Governance Indicators. – <http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.asp>