

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

---

### ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

---

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

#### 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

(направление подготовки)

#### «Эффективное государственное и муниципальное администрирование»

(профиль подготовки)

#### 7 семестр

---

(семестр)

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг» является формирование у студентов целостного представления о теоретических подходах и взглядах на место и роль связей с общественностью в системе государственного и политического управления.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части ОПОП бакалавриата и ориентирована на повышение гуманистической составляющей при подготовке бакалавров.

Настоящая рабочая программа курса основывается на требованиях, определённых Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования. Занятия по курсу предполагают наличие у студентов соответствующих промежуточному уровню знаний в области, полученных при изучении дисциплин общенаучного и профессионального цикла, таких как: «Основы государственного и муниципального управления», «Теория управления», «Основы маркетинга», «Методы принятия управленческих решений», «Деловые коммуникации». Базой для изучения дисциплины «Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг» являются знания основных закономерностей и особенностей развития современного управления в России и за рубежом, основ права, политологии, социологии и теории организации.

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как: «Принятие и исполнение государственных решений», «Подготовка публичных выступлений», «Управленческий консалтинг», «Планирование и проектирование организаций».

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- Знать: основные закономерности базовых технологий формирования общественного мнения в условиях взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг (ПК-24).
- Уметь: оперировать информацией о ключевых вопросах и технологиях государственного

регулирования для четкого и убедительного публичного изложения (ПК-24); анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24); выявлять и оценивать проектные возможности в профессиональной деятельности и формулировать проектные цели, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24).

- Владеть: базовыми технологиями формирования общественного мнения, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24); навыками работы в коллективе, исполняя свои обязанности творчески и во взаимодействии с другими членами коллектива (ИК-24); адекватной оценки поставленных целей и результатов деятельности (ПК-24).

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Государственные и муниципальные услуги

Специфические свойства государственных и муниципальных услуг. Классификация государственных и муниципальных услуг. Источники финансирования государственных и муниципальных услуг.

Тема 2. Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти

Роль PR в государственной системе. Цели связей с общественностью. Принципы связей с общественностью. Отличия PR в структурах государственного и бизнес управления.

Тема 3. Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти

Модель властвования и подчинения. Переходная модель. Управленческая модель.

Тема 4. Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR-служб

Функции российских государственных и муниципальных PR-служб. Аспекты взаимодействия органов государственного управления с масс-медиа. Специфика субъектного и местного уровней. Взаимодействие с целевыми аудиториями. Взаимодействие с выборными должностными лицами. Взаимодействие со СМИ. Пресс-клиппинг. Менеджмент новостей.

Тема 5. PR-подразделение в государственной и муниципальной организации

Государственные и муниципальные организации и PR. Взаимодействие PR-подразделения в государственной организации и профессионального PR-агентства. Перспективы и сложности развития PR-подразделений в государственном секторе.

Составитель \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Скуба Р.В.

Заведующий кафедрой

«Экономика и стратегическое управление»

Скуба Р.В.

Директор Института  
экономики и менеджмента

Захаров П.Н.

Дата:

16.02.2015 г.

Печать ИЭМ

