

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
 (ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор  
 по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 27 » 08 20 18 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
 по дисциплине  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ  
 ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**  
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
 Профиль подготовки Эффективное государственное и муниципальное администрирование  
 Уровень высшего образования Бакалавриат  
 Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
VII	3, 108	18	36	-	54	Зачёт с оценкой
Итого	3, 108	18	36	-	54	Зачёт с оценкой

Владимир 20 18

## **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 дисциплин по выбору 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 высшего образования 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, обеспечивающие 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 (ПК-24); адекватной оценки поставленных целей и результатов деятельности (ПК-24).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Консультации	Семинары	Практические	Лабораторные	Контрольные	СРС			КП / КР
1	Государственные и муниципальные услуги	7	1-2	2			4			6		3 час., 50%	
2	Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти		3-6	4			8			12		9 час., 75%	Рейтинг-контроль 1
3	Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти		7-10	4			8			12		6 час., 50%	
4	Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR - служб		11-14	4			8			12		6 час., 50%	Рейтинг-контроль 2
5	PR-подразделение в государственной и муниципальной организации		15-18	4			8			12		6 часа., 50%	Рейтинг-контроль 3
Всего				18			36			54		30 час., 55%	Зачёт с оценкой

Матрица соотношения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенция
		ПК-24
Государственные и муниципальные услуги	12	+
Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти	24	+
Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти	24	+
Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR - служб	24	+
PR-подразделение в государственной и муниципальной организации	24	+
Итого	108	
Вес компетенции (А)	×	1

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

#### **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.

### ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Возникновение и развитие связей с общественностью как социального института

Практическое занятие 2. Основные профессиональные понятия и определения

Практическое занятие 3. Основные объекты СО-деятельности

Практическое занятие 4. Связи с общественностью: коммуникативные основы

Практическое занятие 5. Связи с общественностью как социально-ориентированная деятельность

Практическое занятие 6. Связи с общественностью как профессия

Практическое занятие 7. Стратегические направления деятельности в связях с общественностью

Практическое занятие 8. Профессиональная этика специалиста по связям с общественностью и правовые основы профессии

Практическое занятие 9. Взаимодействие со СМИ в системе работы по связям с общественностью

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Освоение дисциплины «Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг» предполагает использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- разбор конкретных ситуаций (темы 2, 4);
- деловые и ролевые игры (темы 3, 5);
- психологические тренинги (темы 2, 3, 4, 5).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе её реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических занятий.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по контрольной работе.
4. Зачёт с оценкой.

### **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ СПИСОК ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ**

1. Понятие и классификация государственных и муниципальных услуг.
2. Специфика связей с общественностью в государственном управлении и политике.
3. Управление деятельностью по связям с общественностью в органах исполнительной власти.
4. Организация работы пресс-секретарей и пресс-служб на федеральном и региональном уровнях.
5. Специфика медиарилейшнз в сфере политики и государственного управления.
6. Внутрикorporативный менеджмент пресс-служб и служб по связям с общественностью в государственном управлении.
7. Правовые и этические основы связи в органах государственной власти и управления.
8. Связи с общественностью во взаимодействии государства с институтами гражданского общества.
9. Практика организации различного вида политических PR-кампаний в России и мире.
10. Аналитическое и информационное сопровождение политической кампании.
11. Информационные процессы в модели управления ими на федеральном и субъектном уровнях.
12. Информационный процесс как многоуровневая система.
13. Управление информационными процессами в органах государственной власти и управления.
14. Управление информационными процессами в субъектах Российской Федерации и муниципальных образованиях.
15. Формирование информационных потоков, циркулирующих между политической властью и социальными группами.
16. Основные информационные модели.
17. Сферы информационной компетенции государственных служащих и общественности.
18. Современные технологии и методы продвижения имиджа государственной власти.
19. Структура, особенности функционирования и основные направления деятельности государственной службы.
20. Медиа-стратегии по формированию позитивного, негативного или нейтрального имиджа государственной службы.
21. Приемы вписывания сообщений о деятельности госслужбы в новостной контекст.
22. Лоббизм и лоббирование.
23. Виды пресс-служб, структура и функции в системе органов государственной власти.

24. Медиа-стратегии пресс-служб при разрешении или смягчении социально-политических конфликтов.
25. Опрос общественного мнения о принимаемых государственных решениях.
26. Основные принципы взаимодействия политических акторов (политических лидеров, руководителей пресс-служб, администрации) с представителями СМИ (редакторами, журналистами, комментаторами).
27. Приемы и способы управления политической коммуникации с целью формирования политической идентичности.
28. Роль PR-специалиста в формировании информационных потоков и создании позитивного имиджа власти, государственной службы и политических лидеров.
29. Информационно-аналитическое обеспечение процесса государственного управления пресс-службами.
30. Коммуникативная политика государственных учреждений и властных структур с общественно-политическими организациями.
31. Традиционные виды информационной работы: пресс-релизы, медиа-акции, «утечка информации», политическая и социальная реклама, заказные статьи.
32. PR-деятельность государственных агентств.
33. Коммуникационные средства государственных органов.
34. Проблемы взаимоотношений региональных органов власти и СМИ.
35. Функционирование PR -службы на местном уровне.
36. Взаимодействие государственной структуры с целевыми аудиториями.
37. Взаимодействие государственной структуры с выборными должностными лицами.

## ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ К РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЮ

№	Вопрос теста	Ответ	Балл
Рейтинг-контроль 1			
1.	<b>К общественным муниципальным услугам относятся:</b> а) Услуги такси б) Содержание дорог в) Услуги стоматологов г) Посещение музея		
2.	<b>Что представляет собой наиболее устойчивые и трудноизменяемые компоненты в ориентации поведения людей?</b> а) Мнение б) Ценности в) Общественное мнение г) Общественные ценности		
3.	<b>Целью коммуникационных отношений с потребителями является:</b> а) Привлечение новых потребителей б) Удержание старых потребителей в) Экономия времени и денег через обучение потребителей г) Подходят все перечисленные варианты ответов		
4.	<b>Какие разновидности связей с общественностью существуют?</b> а) индустриальный внешний PR б) традиционный внешний PR в) сегментный PR г) внутренний (корпоративный) PR		
Рейтинг-контроль 2			
5.	<b>К основным целям PR не относится:</b> а) Создание и поддержание благоприятного имиджа организации и завоевания расположения конкретного контингента потребителей б) Унижение конкурентов в) Контрреклама г) Мониторинг		
6.	<b>Каковы основные задачи изучения общественных групп?</b> а) постановка признания проблемы групп б) определение приоритетности, общественных групп в отношении проблемы в) интерпретации поведения общественных групп г) оценка влияния общественных групп в структуре системы общества		

№	Вопрос теста	Ответ	Балл
7.	<b>Что в переводе с английского означает термин «Lobby»?</b> а) коридор б) лестница в) фойе г) комната		
Рейтинг-контроль 3			
8.	<b>Каковы основные задачи изучения общественных групп?</b> а) постановка проблемы групп б) определение приоритетности, общественных групп в отношении проблемы в) интерпретации поведения общественных групп г) оценка влияния общественных групп в структуре системы общества		
9.	<b>К сфере ответственности пресс-службы организации не относится:</b> а) Оперативное распространение информации о деятельности организации б) Организация оперативного взаимодействия организации с СМИ в) Создание информационного банка данных, фототеки, видеотеки, отражающих общественно-значимую деятельность организации г) Подходящих вариантов ответов здесь нет		
10.	<b>Ориентиром в построении коммуникаций с сотрудниками не является следующее правило:</b> а) Приоритет внешних коммуникаций перед внутренними б) Регулярное исследование отношения сотрудников к организации и менеджменту в) Последовательность и регулярность коммуникаций г) Персонификация коммуникаций		

### САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Истоки и история развития направления деятельности связей с общественностью в органах государственной власти.
2. Сущность и содержание связей с общественностью в органах государственной власти.
3. Понятие общественности и ее роль в сфере связей с общественностью.
4. Определения процесса в деятельности связей с общественностью в органах государственной власти. Определение управления данной деятельностью.
5. Проведение организационно-представительских мероприятий связей с общественностью в органах государственной власти.
6. Место связей с общественностью в структуре организаций.
7. Виды рабочих коммуникаций.
8. Внутрифирменные коммуникации.
9. Использование статистики в связях с общественностью.
10. Сущность и назначение связей с общественностью в государственном и местном самоуправлении.
11. Связи с общественностью в органах государственной власти. Политические PR, реклама и пропаганда: проблемы тождества и отличий.
12. Правила профессионального поведения специалиста по связям с общественностью в государственном и местном самоуправлении.
13. Право и этика связей с общественностью государственной власти и местного самоуправления.
14. Организация, планирование и оценка результатов работы службы по связям с общественностью.
15. Задачи PR -службы в разработке и реализации информационной политики органов власти.
16. Принципы взаимоотношений органов государственной власти со средствами массовой информации.
17. Деятельность пресс-службы в органах власти.
18. Пресс-секретарь администрации: функции, должностные обязанности и нормы профессионального поведения.
19. Организация специальных мероприятий в сфере правительственных PR.

20. Взаимодействие органов власти с политическими партиями и движениями, некоммерческими организациями.
21. Содержательные, организационные и процессуальные аспекты взаимодействия государственной службы и органов местного самоуправления с населением.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### Основная литература

1. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 383 с. – ISBN 978-5-16-004281-7
2. Государственный PR: связи с общественностью для государственных орг-ций и проектов: Учеб. / А.Н.Чумиков, М.П.Бочаров - 2-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 329 с. – ISBN 978-5-16-006613-4
3. Связи с общественностью в органах власти: Учебник / А.А. Марков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. – ISBN 978-5-16-006212-9

### Дополнительная литература

1. Васильева, А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] / А.Ф. Васильева. - М.: РАП, 2012. - 332 с. - ISBN 978-5-93916-332-3.
2. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ / отв.ред. Фадеев В.И. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с. – ISBN 978-5-91768-698-1
3. Информационно-аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении: Учебное пособие/Зобнин А. В., Польшванский Д. И. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. – ISBN 978-5-9558-0398-2
4. Конфликт интересов на государственной службе, а также в деятельности организаций: причины, предотвращение, урегулирование - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 224 с. – ISBN 978-5-16-012101-7
5. Модернизация информационных отношений и информационного законодательства: Монография / Л.К. Терещенко. - М.: НИЦ ИНФРА-М: ИЗиСП, 2013. - 227 с. – ISBN 978-5-16-006123-8

### Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru>
2. <http://library.pressdisplay.com>
3. <http://search.epnet.com>
4. <http://www.public.ru/>
5. <http://book.ru>
6. <http://slovari.yandex.ru>
7. <http://www.glossary.ru/index.htm>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Флипчарт.
4. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.



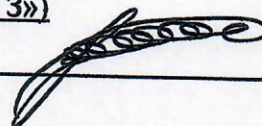
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и профилю подготовки «Эффективное государственное и муниципальное администрирование».

Рабочую программу составил к.э.н., доцент Скуба Р.В.



Рецензент  
(представитель  
работодателя)

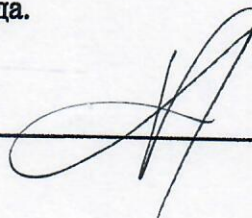
Начальник муниципального  
казенного учреждения  
«Управление гражданской защиты  
города Владимира» (МКУ «ВУГЗ»)  
Беликов Б.Н.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика и стратегическое управление»

Протокол № 1 от 27.08.2018 года.


Заведующий кафедрой



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Государственное и муниципальное управление»

протокол № 1 от 27.08.2018 года.


Председатель комиссии



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2019-2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 26.08.19 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  


Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_