

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

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 Заочная

| Семестр | Трудоемкость<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма<br>промежуточного<br>контроля<br>(экз./зачет) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| V       | 3, 108                         | 4               | 6                            | -                           | 98           | Зачёт с оценкой                                     |
| Итого   | 3, 108                         | 4               | 6                            | -                           | 98           | Зачёт с оценкой                                     |

## **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)**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

### **профессиональных компетенций (ПК):**

**ПК-24** – владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

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, 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 (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  | 5       |                 | 0,5  |              |          | 1,5          |              |             |     | 20   |   | 2 час.,<br>100%  |       |
| 2     | Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти            |         |                 | 1  |              |          | 1            |              |             |     | 20   |   | 2 час.,<br>100%  |       |
| 3     | Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти |         |                 | 1  |              |          | 1            |              |             |     | 20   |   | 2 час.,<br>100%  |       |
| 4     | Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR - служб        |         |                 | 1  |              |          | 1            |              |             |     | 19   |   | 2 час.,<br>100%  |       |
| 5     | PR-подразделение в государственной и муниципальной организации                            |         |                 | 0,5  |              |          | 1,5          |              |             |     | 19   |   | 2 час.,<br>100%  |       |
| Всего |   |         |                 | 4  |              |          | 6            |              |             |     | 98   |   | 10 час.,<br>100% | Зачёт |

Матрица соотнесения 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  | 22               | +           |
| Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти            | 22               | +           |
| Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти | 22               | +           |
| Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR - служб        | 21               | +           |
| PR-подразделение в государственной и муниципальной организации                            | 21               | +           |
| 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. Решение ситуационных задач в рамках практических занятий.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по контрольной работе.
3. Зачёт с оценкой.

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах.

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

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 медиарелейшнз 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.

### **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

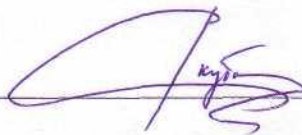
1. <http://www.garant.ru>
2. <http://library.pressdisplay.com>
3. <http://search.epnet.com>
4. <http://www.public.ru/>
5. <http://book.ru>
6. <http://slovari.yandex.ru>
7. <http://www.glossary.ru/index.htm>

## **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.

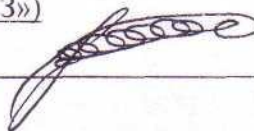
Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и профилю подготовки «Эффективное государственное и муниципальное администрирование».

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



Рецензент  
(представитель  
работодателя)

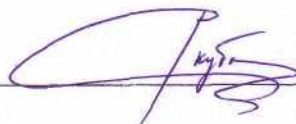
Начальник муниципального  
казенного учреждения  
«Управление гражданской защиты  
города Владимира» (МКУ «ВУГЗ»)  
Беликов Б.Н.



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

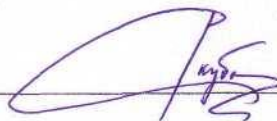
Протокол № 23 от 16.02.2015 года.

Заведующий кафедрой Скуба Р.В.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Государственное и муниципальное управление»  
протокол № 5 от 16.02.2015 года.

Председатель комиссии Скуба Р.В.





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

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 37 от 24.06.2016 года

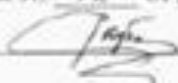
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 42 от 26.06.2017 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на 2018-2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 27.08.2018 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 \_\_\_\_\_

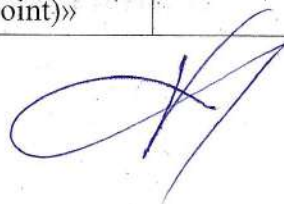
## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

*Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг образовательной программы направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность: Эффективное государственное и муниципальное администрирование (Бакалавриат)*

| Номер изменения | Внесены изменения в части/разделы рабочей программы   | Исполнитель ФИО | Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)      |
|-----------------|---|-----------------|---|
| 1               | Дополнить раздел 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины формулировкой: «Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint)» | Гойхер О.Л.     | Протокола заседания кафедры СПиУЖКК № 22 от 27.01.2020 г. |

Зав. кафедрой СПиУЖКК



О.Л. Гойхер