

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

« 26 » 06 2019 г.

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

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Профиль/программа 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 промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
7	3/108	18	18	-	72	Зачет с оценкой
Итого	3/108	18	18	-	72	Зачет с оценкой

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «**Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг**» является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков системного мышления необходимого при решении стандартных и нетипичных задач возникающих в различных сферах управления.

Задачи:

- разъяснить сущность коррупции как явления и ознакомить с видами коррупционных проявлений;
- сформировать антикоррупционное мировоззрение и стандарт поведения в противодействии коррупции как средства достижения личных или корпоративных целей;
- сформировать у студентов знания социальных последствий коррупции;
- способствовать приобретению навыков применения и реализации норм права в сфере антикоррупционной политики;
- содействовать в приобретении студентами необходимых навыков в анализе условий способствующих появлению и росту коррупции;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «**Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг**» относится к вариативной части

Пререквизиты дисциплины: Государственная и муниципальная служба, Гражданское право.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-9	Частично	<i><u>Знать:</u></i> особенности осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций <i><u>Уметь:</u></i> осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации <i><u>Владеть:</u></i> способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
ПК-24	Частично	<i><u>Знать:</u></i> механизмы оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам <i><u>Уметь:</u></i> применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам <i><u>Владеть:</u></i> технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Государственные и муниципальные услуги	7	1-4	3	3		12	3/50	
2	Цели и функции служб связей с общественностью в органах государственной власти	7	5-7	4	4		16	4/50	Рейтинг-контроль 1
3	Модели связей с общественностью со стороны органов государственной и муниципальной власти	7	8-12	3	3		12	3/50	
4	Особенности функционирования российских государственных и муниципальных PR - служб	7	13-15	4	4		16	4/50	Рейтинг-контроль 2
5	PR-подразделение в государственной и муниципальной организации	7	16-18	4	4		16	4/50	Рейтинг-контроль 3
Всего за 7 семестр:				<b>18</b>	<b>18</b>		<b>72</b>	<b>18/50</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				<b>18</b>	<b>18</b>		<b>72</b>	<b>18/50</b>	<b>Зачет с оценкой</b>

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

##### 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.

## Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

**Тема 1.** Возникновение и развитие связей с общественностью как социального института; Основные профессиональные понятия и определения;

**Тема 2.** Основные объекты PR-деятельности; Связи с общественностью: коммуникативные основы;

**Тема 3.** Связи с общественностью как социально-ориентированная деятельность; Связи с общественностью как профессия;

**Тема 4.** Стратегические направления деятельности в связях с общественностью;

**Тема 5.** Профессиональная этика специалиста по связям с общественностью и правовые основы профессии; Взаимодействие со СМИ в системе работы по связям с общественностью.

### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «**Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг**» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (Тема 1, Тема 3, Тема 4);
- Анализ ситуаций (Тема 2, Тема 4, Тема 5);
- Разбор конкретных ситуаций (Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5).

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

#### *Текущий контроль успеваемости*

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

6.	Каковы основные задачи изучения общественных групп ? 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		
7.	Что в переводе с английского означает термин «Lobby»? а) коридор в) фойе б) лестница г) комната		
<b>Рейтинг-контроль 3</b>			
8.	Каковы основные задачи изучения общественных групп? 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		
9.	К сфере ответственности пресс-службы организации не относится: а) Оперативное распространение информации о деятельности организации б) Организация оперативного взаимодействия организации с СМИ в) Создания информационного банка данных, фототеки, видеотеки, отражающих общественно-значимую деятельность организации г) Подходящих вариантов ответов здесь нет		
10.	Ориентиром в построении коммуникаций с сотрудниками не является следующее правило: а) Приоритет внешних коммуникаций перед внутренними б) Регулярное исследование отношения сотрудников к организации и менеджменту в) Последовательность и регулярность коммуникаций г) Персонализация коммуникаций		

*Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет с оценкой)*

*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 медиарелейшнз в сфере политики и государственного управления.
6. Внутрикорпоративный 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.



*Самостоятельная работа студентов  
Темы рефератов по дисциплине*

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.
1. Взаимодействие органов власти с политическими партиями и движениями, некоммерческими организациями.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература*</b>			
Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2015- 383 с. - ISBN 978-5-16-004281-7	2015		<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/86425">http://www.iprbooks.hop.ru/86425</a>
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	2014		<a href="http://www.iprbooks.hop.ru/84350">http://www.iprbooks.hop.ru/84350</a>
Связи с общественностью в органах власти: Учебник / А.А. Марков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. - ISBN 978-5-16-006212-9	2014		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97876575022913.ht">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97876575022913.ht</a>

			ml
<b>Дополнительная литература</b>			
Васильева, А.Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России [Электронный ресурс] / А.Ф. Васильева. - М.: РАП, 2013. - 332 с. - ISBN 978-5-93916-332-3.	2013		<a href="http://www.iprbooks-hop.ru/27421">http://www.iprbooks-hop.ru/27421</a>
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	2015		<a href="http://www.iprbooks-hop.ru/22153">http://www.iprbooks-hop.ru/22153</a>
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	2015		<a href="http://www.iprbooks-hop.ru/38577">http://www.iprbooks-hop.ru/38577</a>

## **7.2. Периодические издания**

- Вестник МГУ: экономика
- Вестник Российского экономического университета им. Плеханова
- Региональная экономика: теория и практика
- Инновации

## **7.3. Интернет-ресурсы**

- Ежедневник «Секрет фирмы» - [www.sf-online.ru](http://www.sf-online.ru)
- Ежедневник «Эксперт» - [www.expert.ru](http://www.expert.ru)

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 204-6, аудитория оснащена компьютерной техникой с операционной системой Windows и стандартным пакетом Microsoft Office, с доступом в Интернет (18 шт.); видео мультимедийным оборудованием (проектор и интерактивная доска), которое позволяет визуализировать процесс представления презентационного материала, а также проводить компьютерное тестирование обучающихся по учебным дисциплинам; доской настенной; фломастером.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- Операционная система семейства Microsoft Windows.
- Пакет офисных программ Microsoft Office.
- Консультант+.

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ доц. каф. ЭСУ, к.э.н. Посаженников А.А. \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Рецензент  
(представитель работодателя) \_\_\_\_\_ Начальник муниципального казенного учреждения «Управление  
гражданской защиты города Владимира» (МКУ «ВУГЗ») Беликов Б.Н. \_\_\_\_\_  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_ ЭСУ  
Протокол № \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 26.08.19 года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ д.э.н. Гойхер О.Л. \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления \_\_\_\_\_ 38.03.04  
Протокол № \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 26.08.19 года  
Председатель комиссии \_\_\_\_\_ д.э.н. Гойхер О.Л. \_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

### ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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 \_\_\_\_\_



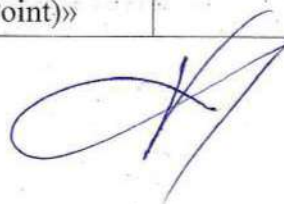
## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

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

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020-2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 27.08.2020 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 2021-2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 2022-23 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 01.08.2022 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 \_\_\_\_\_