

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<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма промежуточной<br>аттестации<br>(экзамен/зачет/зачет с<br>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 последствиях 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                        | Частичное                    | <u>Знать:</u> особенности осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций<br><u>Уметь:</u> осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации<br><u>Владеть:</u> способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации   |
| ПК-25                       | Частичное                    | <u>Знать:</u> особенности исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов<br><u>Уметь:</u> организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов<br><u>Владеть:</u> навыками исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов |

#### 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:        |   |         |                 | 18   | 18                   |                     | 72  | 18/50   | Зачет с оценкой   |
| Наличие в дисциплине КП/КР |   |         |                 |  |                      |                     |     |   |   |
| Итого по дисциплине        |   |         |                 | 18   | 18                   |                     | 72  | 18/50   | Зачет с оценкой   |

#### 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   | Отвст | Балл |
|---------------------------|--|-------|------|
| <b>Рейтинг-контроль 1</b> |  |       |      |
| 1.                        | К общественным муниципальным услугам относятся:<br>а) Услуги такси в) Услуги стоматологов<br>б) Содержание дорог г) Посещение музея  |       |      |
| 2.                        | Что представляет собой наиболее устойчивые и трудноизменяемые компоненты в ориентации поведения людей?<br>а) Мнение в) Общественное мнение<br>б) Ценности г) Общественные ценности   |       |      |
| 3.                        | Целью коммуникационных отношений с потребителями является:<br>а) Привлечение новых потребителей<br>б) Удержание старых потребителей<br>в) Экономия времени и денег через обучение потребителей<br>г) Подходят все перечисленные варианты ответов |       |      |
| 4.                        | Какие разновидности связей с общественностью существуют ?<br>а) индустриальный внешний PR<br>б) традиционный внешний PR<br>в) сегментный PR<br>г) внутренний (корпоративный) PR  |       |      |
| <b>Рейтинг-контроль 2</b> |  |       |      |
| 5.                        | К основным целям PR не относится:<br>а) Создание и поддержание благоприятного имиджа организации и завоевания расположения конкретного контингента потребителей<br>б) Унижение конкурентов<br>в) Контррсклама<br>г) Мониторинг                   |       |      |

|                           |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|
| 6.                        | Каковы основные задачи изучения общественных групп ?<br>а) постановка признания проблемы групп<br>б) определение приоритетности, общественных групп в отношении проблемы<br>в) интерпретации поведения общественных групп<br>г) оценка влияния общественных групп в структуре системы общества   |  |  |
| 7.                        | Что в переводе с английского означает термин «Lobby»?<br>а) коридор в) фойе<br>б) лестница г) комната  |  |  |
| <b>Рейтинг-контроль 3</b> |  |  |  |
| 8.                        | Каковы основные задачи изучения общественных групп?<br>а) постановка признания проблемы групп<br>б) определение приоритетности, общественных групп в отношении проблемы<br>в) интерпретации поведения общественных групп<br>г) оценка влияния общественных групп в структуре системы общества  |  |  |
| 9.                        | К сфере ответственности пресс-службы организации не относится:<br>а) Оперативное распространение информации о деятельности организации<br>б) Организация оперативного взаимодействия организации с СМИ<br>в) Создании информационного банка данных, фототски, видеотски, отражающих общественно-значимую деятельность организации<br>г) Подходящих вариантов ответов здесь нет |  |  |
| 10.                       | Ориентиром в построении коммуникаций с сотрудниками не является следующее правило:<br>а) Приоритет внешних коммуникаций перед внутренними<br>б) Регулярное исследование отношения сотрудников к организации и менеджменту<br>в) Последовательность и регулярность коммуникаций<br>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  |
|--|------|--|---|
| Дополнительная литература  |      |  |   |
| 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 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 \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_

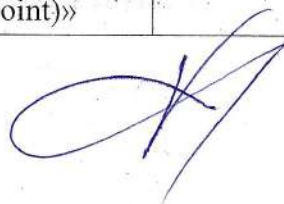
## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

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