

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)

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



В.И. Захаров

2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

Эффективное государственное и муниципальное администрирование  
(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2021

## 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

Дисциплина «**Организация взаимодействия с потребителями государственных и муниципальных услуг**» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-8 Владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p>ПК-8.1 Знает теоретические и практические особенности выстраивания взаимоотношений с физическими и юридическими лицами в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>ПК-8.2 Умеет использовать инструменты государственного регулирования для улучшения благосостояния общества.</p> <p>ПК-8.3 Владеет технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом антикоррупционного законодательства.</p>	<p>Знает особенности осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p> <p>Умеет осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>Владеет способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание
УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>УК-11.1 Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.</p> <p>УК-11.2 Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме.</p> <p>УК-11.3 Владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.</p>	<p>Знает особенности исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов</p> <p>Умеет организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов</p> <p>Владеет навыками исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов</p>	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие государственных и муниципальных услуг	3	1-3	3	6		1	9	
2	Цели и функции служб оказывающих государственные и муниципальные услуги	3	4-6	3	6		1	9	Рейтинг-контроль № 1
3	Модели связей со службами оказывающих государственные и муниципальные услуги	3	7-9	3	6		1	9	
4	Особенности функционирования российских государственных и служб	3	10-12	3	6		1	9	Рейтинг-контроль №2
5	Безопасность при оказании государственных и муниципальных услуг	3	13-15	3	6		1	9	
6	Цифровизация государственных и муниципальных услуг	3	16-18	3	6		1	9	Рейтинг-контроль №3
Всего за 3 семестр:				18	36		6	54	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									-
Итого по дисциплине				18	36		6	54	Зачет с оценкой

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов

**Тематический план  
форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие государственных и муниципальных услуг	10	1-3	2	3		1	9	
2	Цели и функции служб оказывающих государственные и муниципальные услуги	10	4-6	3	3		1	9	Рейтинг-контроль № 1
3	Модели связей со службами оказывающих государственные и муниципальные услуги	10	7-9	2	3		1	9	
4	Особенности функционирования российских государственных и служб	10	10-12	3	3		1	9	Рейтинг-контроль №2
5	Безопасность при оказании государственных и муниципальных услуг	10	13-15	2	3		1	9	
6	Цифровизация государственных и муниципальных услуг	10	16-18	2	3		1	9	Рейтинг-контроль №3
Всего за 10 семестр:				14	18		6	112	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР									-
Итого по дисциплине				14	18		6	112	Зачет с оценкой

**Содержание лекционных занятий по дисциплине**

**Тема №1 Понятие государственных и муниципальных услуг.**

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

**Тема №2 Цели и функции служб оказывающих государственные и муниципальные услуги**

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 со службами оказывающих государственные и муниципальные услуги**

Модель властвования и подчинения. Переходная модель. Управленческая модель.

**Тема №4 Особенности функционирования российских государственных и 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 Безопасность при оказании государственных и муниципальных услуг**

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.

**Тема №6 Цифровизация государственных и муниципальных услуг**

Особенности цифровизации государственных и муниципальных услуг. Платформа Госуслуги.

**Содержание практических занятий по дисциплине**

Тема №1 Понятие государственных и муниципальных услуг

Тема №2 Цели и функции служб оказывающих государственные и муниципальные услуги

Тема №3 Модели связей со службами оказывающих государственные и муниципальные услуги

Тема №4 Особенности функционирования российских государственных и служб

Тема №5 Безопасность при оказании государственных и муниципальных услуг

Тема №6 Цифровизация государственных и муниципальных услуг

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

**5.1. 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) Создание 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		

## 5.2. 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 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.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

#### Темы рефератов

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.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. 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
Основная литература*			
Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2018- 383 с. - ISBN 978-5-16-004281-7	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/86425">http://www.iprbookshop.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, 2018. - 329 с. - ISBN 978-5-16-006613-4	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/84350">http://www.iprbookshop.ru/84350</a>
Связи с общественностью в органах власти: Учебник / А.А. Марков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 190 с. - ISBN 978-5-16-006212-9	2017		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97876575022913.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97876575022913.html</a>
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.iprbookshop.ru/27421">http://www.iprbookshop.ru/27421</a>
Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве РФ / отв.ред. Фалеев В.И. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с. - ISBN 978-5-91768-698-1	2015		<a href="http://www.iprbookshop.ru/22153">http://www.iprbookshop.ru/22153</a>
Информационно-аналитическая работа в государственном и муниципальном управлении: Учебное пособие/Зобнин А. В., Польшванный Д. И. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-9558-0398-2	2015		<a href="http://www.iprbookshop.ru/38577">http://www.iprbookshop.ru/38577</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Вестник МГУ: экономика
2. Вестник Российского экономического университета им. Плеханова
3. Региональная экономика: теория и практика
4. Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: Экономические науки.

### 6.3. Интернет-ресурсы

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

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа и занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.*

Практические занятия проводятся в аудиториях 201-6, 205-6 и 207-6, оснащенных мультимедийным оборудованием.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:  
пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Adobe Reader.



Рабочую программу составил доцент каф. СПиУЖКК \_\_\_\_\_ Посажеников А.А.  
(подпись)

Рецензент  
(представитель работодателя)  
Управление ЖКХ администрации города Владимира,  
заместитель начальника управления \_\_\_\_\_ Силантьева С.В.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Стратегического планирования и  
управления жилищно-коммунальным комплексом  
Протокол № 1 от 30.08.2021 года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Гойхер О.Л.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление  
Протокол № 1 от 30.08.2021 года  
Председатель комиссии \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор каф. СПиУЖКК Гойхер О.Л.  
(ФИО, должность, подпись)