

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление  
(решение Ученого совета  
от 15.06.2023 № 10)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ»**

Направление подготовки – *38.03.04 Государственное и муниципальное управление*

Направленность (профиль) – *«Информационно-аналитические технологии в  
государственном и муниципальном управлении»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная, заочная*

Год начала подготовки – 2023

Сыктывкар  
2023

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии с требованиями:

– Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (*уровень бакалавриата*), утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016;

– Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

– учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (*уровень бакалавриата*) направленность (профиль) «Информационно-аналитические технологии в государственном и муниципальном управлении».

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### *1.1. Цель изучения учебной дисциплины*

Целью освоения дисциплины «Связи с общественностью в органах власти» является формирование у обучающихся целостного представления о теоретических подходах и взглядах на место и роль связей с общественностью в системе государственного и муниципального управления, формировании комплекса знаний и умений, необходимых для разработки и практической реализации информационных проектов в публичной сфере, овладение методиками определения эффективности усилий, направленных на гармонизацию отношений организации с общественностью; развитие у обучающихся навыков межличностной коммуникации.

#### *1.2. Задачи учебной дисциплины*

Задачами освоения дисциплины «Связи с общественностью в органах власти» являются:

- ознакомить с проблематикой государственного маркетинга, политической коммуникации, теории социального управления;
- рассмотреть основы построения и функционирования сферы взаимодействия между органами власти, средствами массовой информации и другими целевыми аудиториями;
- познакомить с особенностями современного медиа-производства;
- сориентировать в системе законодательства и правового обеспечения системы управления общественными отношениями;
- изложить основные способы планирования и программирования PR-компаний;
- сформировать представления о технологиях менеджмента новостей;
- развить навыки создания PR-текстов, предназначенных для прессы.

#### *1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины*

Изучение дисциплины «Связи с общественностью в органах власти» направлено на формирование следующих компетенций:

1) универсальные:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

2) общепрофессиональные:

– ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

#### *1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:*

Дисциплина «Связи с общественностью в органах власти» относится к *обязательной части* Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

## 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Связи с общественностью в органах власти» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

1) универсальные:

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК выпускника	Код и наименование индикатора достижения УК	Код и наименование результатов обучения
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.И-1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языке(ах) коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	УК-4.И-1.3-1. Знает нормы устной речи, принятые в профессиональной среде
			УК-4.И-1.У-1. Умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия
			УК-4.И-1.У-2. Умеет общаться на иностранном языке в профессиональной среде на достаточном уровне
		УК-4.И-2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языке(ах)	УК-4.И-2.3-1. Знает нормы письменной речи, принятые в профессиональной среде
			УК-4.И-2.У-1. Умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ и/или иностранном языке
		УК-4.И-3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в рамках межличностного и межкультурного общения	УК-4.И-3.У-1. Умеет применять нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия
			УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
		УК-4.И-4 Умеет при выстраивании письменной коммуникации на государственном языке РФ и/или иностранном (-ых) языке (-ах)	УК-4.И-4.3-1 Знает правила набора текста слепым методом для выстраивания письменной коммуникации на государственном языке РФ и/или иностранном
		применять слепой	

2) общепрофессиональные:

<b>Формируемые компетенции</b> (код, наименование компетенции)	<b>Код и наименование индикатора достижений компетенций</b>	<b>Содержание индикатора достижений компетенций</b>
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7. И-1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	ОПК-7. И-1. 3-1. Знает принципы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций
		ОПК-7. И-1. 3-2. Знает основы взаимодействия с общественностью
		ОПК-7. И-1. 3-3. Знает специфику взаимодействия с общественностью в органах публичного управления
		ОПК-7. И-1. У-1. Умеет применять на практике технологии связей с общественностью в органах публичного управления

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»:

Должен знать:

- понятие общественного мнения, его функции, особенности как социального института и как состояние общественного сознания;
- понятие, структуру общественных отношений в обществе;
- основные трактовки и модели связей с общественностью;
- основы вербальных и невербальных коммуникаций;
- различные типы организаций;
- особенности СМИ как канала коммуникации и контактной аудитории отличиях PR от других видов коммуникативной деятельности;
- механизмы организации, планирования и проведения PR-компаний;
- особенности формирования имиджа.

Должен уметь:

- разрабатывать PR-программу для решения вопросов в области государственного регулирования или выхода из кризисной ситуации;
- организовывать публичные мероприятия, используемые при взаимодействии с различными целевыми аудиториями;
- реализовывать требования к информационному обеспечению в системе управления общественными отношениями;
- разрабатывать план информационной кампании по формированию имиджа органа государственной и муниципальной власти; составлять прогнозы развития, аналитические записки и отчеты о результатах проведения PR-компаний;
- применять на практике методы и технологии медиарелейшнз;
- анализировать содержание общественного мнения в СМИ.

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>71,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	67,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>89,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	85,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	

часы	<b>108</b>
зачётные единицы	<b>3</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>14,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	14
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>93,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	89,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
часы	<b>108</b>
зачётные единицы	<b>3</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. PR – как социальная технология: история становления и роль в современном обществе (УК-4; ОПК-7)	Основные подходы к определению связей с общественностью. Связи с общественностью, реклама, пропаганда и агитация: общее и особенное. Рациональный и альтруистический подходы к связям с общественностью как направлению профессиональной деятельности: исторический аспект. Предыстория развития связей с общественностью как направление профессиональной деятельности. Основные этапы формирования и развития связей с общественностью в Западной Европе и США. Становление института связей с общественностью в России. Специфика связей общественности в государственном управлении и политике. Основные тенденции общественного развития. Роль и значение связей с общественностью в современном мире и гражданском обществе.
Тема 2. Организационные	Особенности построения работы отделов и служб по связям

<p>структуры информационной и PR-активности органов государственной власти. Правовая и этическая основа PR-деятельности (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>с общественностью в органах государственной и муниципальной власти. Основные центры информационной и PR-активности администрации Президента, аппарата Правительства и палат Федерального Собрания РФ: структура, функции, задачи. Пресс-служба как основная организационная структура информационной и PR-активности органов государственной и муниципальной власти. Факторы формирования полифункциональности пресс-служб. Структура пресс служб, основные направления работы. Опыт и задачи европейских и американских прессслужб органов государственной власти. Правовые основы деятельности служб связей с общественностью. Конституция РФ, Декларация прав и свобод человека и гражданина РФ, Гражданский кодекс Российской Федерации, ФЗ «О средствах массовой информации», ФЗ «О рекламе», ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Профессиональная этика специалиста по связям с общественностью: основные виды кодексов профессионального поведения специалиста (Афинской и Лиссабонский кодексы, кодекс профессиональных стандартов PRSA, декларация профессиональных стандартов PACO). Неформальные способы регулирования в области связей с общественностью: традиции, нормы, общественное мнение.</p>
<p>Тема 3. Формы работы пресс-службы со СМИ и внешней общественностью (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>Медиапланирование как основа деятельности пресс-службы. Способы и основные правила общения с прессой. Виды мероприятий для прессы: прессконференции, брифинги, пресс-туры, предосмотры, круглые столы, встречи с журналистами, интервью, дебаты, фото-, теле- и киносессии. Аккредитация журналистов. PR-тексты, подготавливаемые пресс-службой. Письменные PR-тексты: жанры и особенности. Особенности и специфика создания медиатекстов. Виды медиатекстов. Информационные пакеты. Информационные издания прессслужб. Специфика изданий пресс-служб, виды изданий, каналы распространения. Устные PR-тексты: специфика подготовки и особенности использования. Спичрайтерский текст: основные характеристики. Фактор аудитории.</p>
<p>Тема 4. Роль связей с общественностью в формировании общественного мнения (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>Понятие общественного мнения. Сходства и различия в определении общественного сознания и общественного мнения. Уровни общественного мнения. Этапы формирования общественного мнения, их характеристика. Эволюционный и массированный варианты в создании общих чувств и представлений общества о предмете (явлении, субъекте, товаре, услуге). Роль PR в формировании первичного и типизированного общественного мнения. Механизмы формирования общественного мнения: спонтанный и организационно-коммуникационный. Использование теорий манипуляции в реализации PR-задач. Характеристика ведущих теорий</p>

	<p>манипуляций. Правила манипулирования и защиты от манипуляций. Определение целевой и ключевой аудитории, виды и категории целевых аудиторий. Внешняя и внутренняя аудитории, журналисты как ключевая аудитория; определение понятий «лидеры мнений» и «группы интересов». Борьба со слухами. Связь имиджа власти со стереотипами массового сознания.</p>
<p>Тема 5. Мониторинг социально-политических процессов как основа для принятия политических и управленческих решений (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>Информационно-аналитическое обеспечение процесса государственного управления пресс-службами. Диагностика социально-политических процессов. Стратегическое планирование информационной деятельности. Методология и методика проведения мониторинга. Информационное обеспечение политикоуправленческого решения. Методы и модели подготовки политических и управленческих решений. Коммуникационный аудит. Основные показатели коммуникационного аудита. Формы и методы мониторинга СМИ. Компоненты ежедневного мониторинга. Ежедневный мониторинг как оперативный срез публикаций. Диагностика политической ситуации. Методика измерения состояния политической ситуации и напряженности. Источники информации о политическом объекте. Социологическое изучение состояния напряженности и политического конфликта. Опрос общественного мнения о принимаемых государственных решениях.</p>
<p>Тема 6. PR-технологии формирования информационных потоков и создание позитивного имиджа органов власти (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>Понятие «имидж государственной власти». Структура, функции, особенности и типология имиджа власти: исполнительной, законодательной и судебной. Отбор и дифференциация составляющих имиджа, разработка его характеристик. Алгоритм формирования имиджа государственной власти. Технологии 12 формирования имиджа власти. Политические коммуникации и политическая реклама в прессе, на телевидении и в Интернете. Имиджевые стратегии. PR-технологии политических оппонентов и мероприятия по восстановлению имиджа государственной власти. Современные технологии и методы продвижения имиджа государственной власти. Медиа-стратегии по формированию позитивного имиджа государственной службы. Приемы вписывания сообщений о деятельности госслужбы в новостной контекст. Информационное сотрудничество государственных служащих с журналистами СМИ в рамках совместного социального проекта. Организация специальных мероприятий. Проведение опросов или исследований различных групп общественности и чиновников. Приемы и способы управления политической коммуникации с целью формирования политической идентичности.</p>
<p>Тема 7. Информационно-коммуникационная деятельность по налаживанию связей государственных</p>	<p>Коммуникативная политика государственных учреждений и властных структур с общественно-политическими организациями. Традиционные виды информационной работы специалиста по связям с общественностью: пресс-релизы, медиа-акции, «утечка информации», политическая</p>

<p>учреждений общественно-политическими организациями (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>и социальная реклама, заказные статьи. Формирование позитивного и/или негативного имиджа. Моделирование информационного контекста. Политический маркетинг. Основные понятия и категории политического маркетинга. PR в системе маркетинговых коммуникаций в политических кампаниях. Использование политических коммуникаций: персональных, электоральных, партийных для взаимодействия с общественно-политическими организациями. Формирование общественной повестки дня. Способы противодействия негативной информации. Определение информационных рисков, опасностей, угроз. Понятие информационных войн. Виды негативной информации - критическая, искаженная, фальсифицированная, клеветническая – их характеристика и анализ. Обстоятельства и поводы появления негативной информации. Формы и способы противодействия негативному информационному воздействию на организацию (или публичную личность), информационному диктату (в том числе, демонстрируемых в виде негативных информационных PR-кампаний) со стороны корпоративных служб связей с общественностью. Общие и специальные контрмеры.</p>
<p>Тема 8. Специфика работы служб по связям с общественностью в политических партиях и общественно-политических организациях (УК-4; ОПК-7)</p>	<p>Понятие «политическая партия», роль в современном обществе. Классификация целевых групп общественности, с которыми взаимодействуют 13 политические партии. Особенности работы с аудиторией и СМИ правящих и оппозиционных партий. Направления деятельности пресс-службы партии. Особая роль пресс-секретаря. Формирование имиджа политического лидера и партийного руководителя. Организация информационной политической кампании и этапы ее реализации. Соответствие имиджа партии предпочтениям избирателей. Виды общественно-политических организаций. Связи с общественностью в некоммерческом секторе. Организация и проведение фандрейзинговой кампании. Фандрейзинг и спонсоринг как технологии работы с общественностью в некоммерческих организациях. Основы публичного выступления. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление, эффект ореола, эмпатия, рефлексия. Способы привлечения и удержания внимания различных аудитории. Коммуникативные барьеры различных социальных групп. Проблемы межкультурной коммуникации. Пути преодоления коммуникативных барьеров. Принципы создания и использования презентаций. Содержание и структура презентации. Ключевая идея презентации. Закон композиции. Модели структурирования информации.</p>

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература (в том числе из ЭБС):

1. Москалев, С.М. Связи с общественностью в органах власти: учебное пособие / С.М. Москалев, Т.Г. Виноградова, Я.И. Семилетова; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2021. – 163 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621134>

2. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти: учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993>

### **5.2. Дополнительная литература** (в том числе из ЭБС):

1. Борщевский, Г.А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. А. Борщевский. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 267 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-04736-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblioonline.ru/bcode/438975>.

2. Кажанов, О.А. Социологические проблемы изучения общественного мнения: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / О. А. Кажанов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 208 с. – (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09757-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblioonline.ru/bcode/428511>.

3. Кашаева, Е.Ю. Теория и практика спичрайтинга: учебник для бакалавров / Е. Ю. Кашаева, Л.Г. Павлова; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2019. – 318 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598561>

4. Протасова, О.Л. Связи с общественностью и имидж в политической сфере российского общества: учебное пособие / О. Л. Протасова, Э. В. Бикбаева, М. Д. Наумова; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2015. – 83 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445035>

5. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В. А. Ачкасовой, И. А. Быкова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 163 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-07448-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442202>.

### **5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).

Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).

Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ.

2. <http://президент.рф> - Сайт Президента Российской Федерации.
3. <http://www.supcourt.ru> - Сайт Верховного Суда РФ.
4. <http://www.ksrf.ru> - Сайт Конституционного Суда Российской Федерации.
5. <http://www.gov.ru> - Федеральные органы власти.

## **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» используются следующие программные средства:

<i><b>Информационные технологии</b></i>	<i><b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b></i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. <a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> ) (в здании ГОУ ВО КРАГСИУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСИУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>)

## **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации:

- лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;
- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, Linux Ubuntu Server и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL;
- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;
- интерактивные информационные киоски «Инфо»;
- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных, инновационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторские занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В

ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

#### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

#### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

1) внеаудиторная самостоятельная работа;

2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;

3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятий семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

#### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

#### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

### **РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)**

### **8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)**

Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор

1. Специфика медиарелейшнз в сфере политики и государственного управления.
2. Внутрикorporативный менеджмент пресс-служб и служб по связям с общественностью в государственном управлении.
3. Связи с общественностью во взаимодействии государства с институтами гражданского общества.
4. Практика организации различного вида политических PR-кампаний в России и мире.
5. Политическая партия как целевая группа для связей с общественностью органов государственной власти.

### **8.2. Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Назовите основные подходы к определению связей с общественностью.
2. Дайте определение и расскажите: связи с общественностью, реклама, пропаганда и агитация: общее и особенное. Рациональный и альтруистический подходы к связям с общественностью как направлению профессиональной деятельности.
3. Перечислите основные этапы формирования и развития связей с общественностью в Западной Европе и США.
4. Опишите становление института связей с общественностью в России.
5. Расскажите о роли и значении связей с общественностью в современном мире и гражданском обществе.
6. Опишите особенности построения работы отделов и служб по связям с общественностью в органах государственной и муниципальной власти.
7. Опишите структуру пресс служб органов государственной власти, основные направления работы.
8. Расскажите об опыте и задачах европейских и американских пресс-служб органов государственной власти.
9. Охарактеризуйте правовые основы деятельности служб связей с общественностью.
10. Медиапланирование как основа деятельности пресс-службы.
11. Виды мероприятий для прессы
12. Виды медиатекстов.
13. Специфика изданий пресс-служб, виды изданий, каналы распространения.
14. Общественное мнение: понятие, уровни, этапы формирования.
15. Роль PR в формировании первичного и типизированного общественного мнения. Механизмы формирования общественного мнения.
16. Характеристика ведущих теорий манипуляций.
17. Технологии манипулирования и защиты от манипуляций.
18. Связь имиджа власти со стереотипами массового сознания.
19. Информационно-аналитическое обеспечение процесса государственного управления пресс-службами.
20. Методология и методика проведения мониторинга.
21. Коммуникационный аудит.
22. Формы и методы мониторинга СМИ.
23. Понятие, структура, функции, особенности и типология имиджа органов власти.
24. Алгоритм формирования имиджа государственной власти. Технологии формирования имиджа власти.
25. Имиджевые стратегии.

26. Медиа-стратегии по формированию позитивного имиджа государственной службы.
27. Приемы и способы управления политической коммуникации с целью формирования политической идентичности.
28. Коммуникативная политика государственных учреждений и властных структур с общественно-политическими организациями.
29. PR в системе маркетинговых коммуникаций в политических кампаниях.
30. Способы противодействия негативной информации.
31. Особенности работы с аудиторией и СМИ правящих и оппозиционных партий. Направления деятельности пресс-службы партии.
32. Связи с общественностью в некоммерческом секторе.
33. Фандрейзинг и спонсоринг как технологии работы с общественностью в некоммерческих организациях.
34. Коммуникативные барьеры различных социальных групп.
35. Проблемы межкультурной коммуникации в связях с общественностью в органах власти

### **8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля**

Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме

#### **Пример 1.**

Главная задача пресс-службы органа власти заключается в том, чтобы об органе власти не только знали, но и не забывали. Поэтому необходимы творческий подход к работе, правильное использование внутреннего информационного поля организации и грамотно составленный информационный повод. Предложите информационный повод для регионального законодательного органа власти и возможные варианты его подачи в СМИ.

#### **Пример 2.**

Сущность работы пресс-секретаря определяет сочетание разнонаправленных интересов. Он должен быть «своим» в двух противоположных коммуникационных средах: официальной и журналистской. Если бы вы составляли «Моральный кодекс специалиста по связям с общественностью», какие принципы бы вы взяли за основу.

## **9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины**

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимися учебной дисциплины со шкалой ECTS*

<b>Оценка по 4-балльной шкале</b>	<b>Зачёт</b>	<b>Сумма баллов по дисциплине</b>	<b>Оценка ECTS</b>	<b>Градация</b>
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
		3 (удовлетворительно)	70 – 74	D
65 – 69				
			60 – 64	E

2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно
----------------------------	---------------	---------	---	---------------------

*Критерии оценок ECTS*

5	A	« <b>Отлично</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« <b>Удовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	« <b>Посредственно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	« <b>Неудовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся  
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15

4	<b>Текущая аттестация</b>	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>60</b>
5	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>40</b>
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 8
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 2
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 8
4	Другое	до 2
	<b>Всего</b>	<b>20</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости  
обучающимся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и четко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не принципиального характера	11–9
В работе имеются серьезные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается четкость	20–17

и структурированность изложения, оригинальность мышления	
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме зачета имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели*

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14-0

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в устной/письменной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано достаточное знание материала, знание основных теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание	40–15
продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание	14–0