

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

01.03.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.24 Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Управление и экономика в государственном и  
муниципальном секторе

Курс 3, 4  
Семестр 6, 7, 8

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	288 / 8	часов/зачетных единиц
Лекции	8	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	18	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	26	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	226	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	8	семестр
Зачет	7	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Е.Г. Букатина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
профессор с ученой степенью доктора наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Н.И. Ларионова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

(наименование кафедры)			
22.02.2023	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Царегородцева Елена Леонидовна, Заместитель начальника управления,  
начальник отдела государственной гражданской службы и кадров управление  
государственной гражданской службы, кадров и государственных наград Главы Республики  
Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<b>знания:</b> знает структуру и особенности основ культуры коммуникативных процессов в современном обществе; основных категорий и понятий документирования профессиональной деятельности <b>умения:</b> умеет правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности; использовать методы, принципы и функции управления, приемлемый стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>навыки:</b> владения основ культуры современного социального мышления, общественной и профессиональной деятельности; обеспечивать высокий уровень профессиональной и общей коммуникации в общении с деловыми партнерами на государственном языке РФ
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	<b>знания:</b> знает современные принципы работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности, а также имеет представление о корпоративных информационных системах и базах данных <b>умения:</b> умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ на основе информационной и библиографической культуры <b>навыки:</b> владения деловой переписки на государственном языке РФ, используя пакеты офисных программ для работы с деловой информацией, основами сетевых технологий
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> знает способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций <b>умения:</b> умеет четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание <b>навыки:</b> владения обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

2. ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1 Понимает специфику научно-исследовательской, экспертно-аналитической и педагогической деятельности.	<b>знания:</b> знает особенности внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в процессе государственного и муниципального управления <b>умения:</b> умеет правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности с различными социальными структурами и институтами общества для эффективного решения профессиональных задач <b>навыки:</b> владения внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций в процессе государственного и муниципального управления
	ОПК-7.2 Применяет элементы и методы научно-исследовательской, экспертно-аналитической деятельности и педагогической деятельности в профессиональной сфере.	<b>знания:</b> знает основные этапы взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. <b>умения:</b> умеет применять знания в профессиональной деятельности <b>навыки:</b> владения оценивать все поставленные задачи с точки зрения развития связей с общественностью и PR-технологий

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Иностранный язык (УК-4), Деловые коммуникации и культура речи (УК-4), Информационно-аналитическое обеспечение государственного управления (ОПК-7); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-4), Учебная практика. Ознакомительная практика (ОПК-7)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (УК-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-7)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, case-study, игровое проектирование, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Делопроизводство</b>	<b>72</b>	ОПК-7, УК-4
Лекция. Документирование управленческой деятельности	1	
Лекция. Реквизиты документов и их оформление	2	
Лекция. Государственная и коммерческая тайна в делопроизводстве	1	
Практическое занятие. Особенности подготовки и оформления организационной документации	1	
Практическое занятие. Особенности подготовки и оформления распорядительной документации	2	
Практическое занятие. Составление и оформление информационно-справочных материалов	1	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	64	
Иная контактная работа:	0	

### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Делопроизводство</b>	<b>22</b>	ОПК-7, УК-4
Практическое занятие. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	20	
<b>Связи с общественностью: история формирования профессии и сферы деятельности</b>	<b>22</b>	ОПК-7
Лекция. Природа общественных отношений. Общественные связи как инструмент управления общественными отношениями.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	20	
<b>Стратегическое планирование деятельности как основа гармонизации отношений организации с общественностью</b>	<b>28</b>	ОПК-7
Практическое занятие. Связи с общественностью в сфере государственного управления.	2	
Лекция. Коллективное поведение людей: толпа – масса – общественность.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	24	
Иная контактная работа:	0	

### 8 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Стратегическое планирование деятельности как основа гармонизации отношений организации с общественностью</b>	<b>52</b>	ОПК-7
Практическое занятие. Коммуникации и распространение информации в обществе.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	50	
<b>Государственная информационная политика. PR-технологии</b>	<b>56</b>	ОПК-7
Практическое занятие. Модели информационных технологий воздействия на массовое сознание.	2	
Практическое занятие. Основные средства PR коммуникаций.	2	
Практическое занятие. Информация в процессах внутрикорпоративного управления.	2	
Практическое занятие. PR и средства массовой информации.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	48	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью** рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью**, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом практического (лабораторного) занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью**.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью**, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью**, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным

справочным системам.

Изучение дисциплины **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью** включает выполнение контрольной работы и написание эссе.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

Результатом изучения курса **Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью** является сдача зачета в 7 семестре и в 8 семестре экзамена.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Грозова, Ольга Сергеевна. Делопроизводство [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров "Менеджмент"] / О. С. Грозова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 123 с. ISBN 978-5-8158-1599-5. Экземпляры: всего 39.	39 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Grozova_Deloproizvodstvo_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Grozova_Deloproizvodstvo_2015.pdf</a>
2.	Управление общественными отношениями [Текст] : метод. указания по изучению курса для студентов специальности 080504 "Гос. и муницип. упр." очной и заоч. форм обучения / [сост.: Н. И. Ларионова, С. Ю. Игошин]. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 36 с. Экземпляры: всего 105.	105 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Larionova_Igoshin_upravlenie.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Larionova_Igoshin_upravlenie.pdf</a>
3.	Управление общественными отношениями [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080504 "Гос. и муницип. упр." / Ю. К. Федулов [и др. ] ; под. ред. Ю. К. Федулова. М.: Вузовский учебник, 2009. - 151, [1] с. ISBN 5-9558-0038-7. Экземпляры: всего 57.	57
4.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229244">https://e.lanbook.com/book/229244</a>
5.	Кузнецов, И. Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы: Методика подготовки и оформления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. 11-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 340 с. ISBN 978-5-394-04762-6.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229703">https://e.lanbook.com/book/229703</a>
6.	Кузнецов, И. Н. Делопроизводство [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / Кузнецов И. Н. 10-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 460 с. ISBN 978-5-394-04152-5.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277238">https://e.lanbook.com/book/277238</a>
7.	Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] :	

	учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И. Н. 11-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 196 с. ISBN 978-5-394-04188-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229250">https://e.lanbook.com/book/229250</a>
8.	Борщевский, Георгий Александрович. Связи с общественностью в органах власти [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. Москва: Юрайт, 2022. - 267 с ISBN 978-5-534-04736-3.	<a href="https://urait.ru/bcode/492969">https://urait.ru/bcode/492969</a>
9.	Боголюбова, Наталья Михайловна. Межкультурная коммуникация [Текст : Электронный ресурс] : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. Москва: Юрайт, 2024. - 582 с ISBN 978-5-534-16204-2.	<a href="https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-544893">https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-544893</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	336 (I)	Доска аудиторная 1.2*1.5 (1), Персональный компьютер 6 Atlant A2X2/2G(3)/монитор Viewsonic VA2013wm/3Y (1), ПК ICL REY H104.1 (системный блок,клав.мышь опт.,коврик, монитор Viewsonic VA2231W-LED) (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
  - умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

7 семестр

*Контрольная работа*

1. Составьте схему прохождения (маршрутную карту) входящей документации.
2. Проведите регистрацию двух-трех входящих документов.
3. Составьте схему прохождения (маршрутную карту) исходящей документации.

4. Проведите регистрацию двух-трех исходящих документов.
5. Составьте номенклатуру дел организации.
6. Заполните личную карточку работника Т2.
7. Составьте приглашение предполагаемому партнеру с предложением принять участие в международном симпозиуме по вопросам государственного управления.
8. Составьте служебную записку об оснащении отдела современным оборудованием. Обоснуйте свою просьбу.
9. Составьте служебную записку о необходимости внедрения локальных компьютерных сетей для организации работы службы ДОУ. Обоснуйте свою просьбу.
10. Составьте приказ о принятии на работу государственного служащего. Реквизиты укажите самостоятельно.
11. Составьте докладную записку о нарушении порядка работы с жалобами граждан. Выводы и заключение, а также все реквизиты придумайте сами.
12. Составьте письмо-отказ фирме, обратившейся в органы муниципального образования с просьбой о поддержке проекта.
13. Составьте приказ о предоставлении очередного отпуска.
14. Составьте акт о передаче материальных ценностей (компьютеров) из одного отдела организации в другой.
15. Составьте приказ об увольнении работника по собственному желанию.
16. Составьте протокол коллегиального мероприятия.
17. Составьте объяснительную записку по поводу неисполнения служебного поручения. Все необходимые реквизиты укажите самостоятельно.
18. Составьте заявление о приеме на работу. Укажите самостоятельно все необходимые реквизиты.
19. Заведите личное дело сотрудника. Какие документы в него входят?
20. Составьте резюме.
21. Составьте письмо-просьбу об оказании спонсорской помощи.
22. Составьте объяснительную записку работника по поводу нарушения им трудовой дисциплины.
23. Составьте гарантийное письмо на оплату выполненных услуг или товара.
24. Составьте приказ по основной деятельности и сделайте выписку из этого приказа.
25. Составьте письмо-ответ на предложение о совместной деятельности.

Тест.

**Сроковая картотека – это:**

- 1) контрольно-справочная картотека;
- 2) информационно-справочная картотека;
- 3) нет правильного ответа.

**Количество экземпляров заполняемых РКК определяется:**

- 1) правовым актом;
- 2) Законом РФ «О коллективных соглашениях»;
- 3) учреждением.

**Форма регистрации и контроля документов определяется:**

- 1) исходя из возможностей учреждения;
- 2) законодательно;
- 3) на усмотрение секретаря.

**Какой реквизит не используется в международном письме?**

- 1) вступительное обращение;
- 2) государственный герб РФ;
- 3) заголовок к тексту.

**Поле адреса стандартами ИСО предназначено для указания:**

- 1) одного или двух адресатов
- 2) от одного до четырех адресатов
- 3) от одного до шести адресатов

**Желая подчеркнуть, что копий нет, автор делает отметку:**

- 1) без копий;
- 2) в единственном экземпляре;
- 3) копий не существует.

8 семестр

*Решите практические ситуации:*

1. Проанализируйте местные СМИ и расскажите о том, как представлена деятельность пресс-служб губернатора и мэра на страницах прессы.
2. Побывайте на пресс-конференции в администрации области или города. Проанализируйте ее организацию и степень эффективности.
3. Изучите освещение в местных СМИ процесса обсуждения и принятия бюджета территории. Как вы оцениваете степень его прозрачности? Что бы вы предложили?

*Вопросы к коллоквиуму*

1. Какова специфика ПР в избирательных кампаниях?
2. В чем особенности управления избирательной кампанией?
3. Можно ли победить на выборах без использования «черных технологий»?
4. Что такое имидж политика и как он создается?
5. Какова роль специальных акций в избирательных кампаниях?
6. Всегда ли целью участия в выборах должна быть победа? Расскажите о мотивации участия в выборах.
7. Существует ли государственная программа по укреплению имиджа России в международном сообществе?
8. Что такое цивилизованное лоббирование?
9. Какова история законодательства по цивилизованному лоббированию в разных странах (США, Россия)?
10. Как формируется имидж страны в мировом общественном мнении?
11. Имидж каких стран, на ваш взгляд, продвигается особенно успешно?
12. Каковы составляющие имиджа России?
13. Считаете ли вы имидж России в мировом сообществе адекватным реальному?
14. Что, по-вашему, необходимо сделать для укрепления имиджа России?
15. Относятся ли правительственные ПР к политике?
16. История правительственных ПР: зарождение, первые примеры.
17. Что вы знаете о роли ПР в деятельности правительства РФ под руководством Е. Т. Гайдара?

18. Что характерно для пресс-службы президента В. В. Путина?
19. В чем различия функций по СО органов государственной власти и органов местного самоуправления?
20. Расскажите об истории появления пресс-служб в органах власти.
21. Какие подразделения входят в структуру пресс-службы органа власти?
22. Какие функции выполняют пресс-службы органов власти?
23. Расскажите о функциях и структуре пресс-службы федерального ведомства.
24. Во всех ли сельских районах вашей области есть пресс-службы администраций?
25. Как формируется кадровый состав пресс-служб органов власти?
26. Какие виды массовых кампаний вы знаете?
27. Как вы оцениваете эффективность применения технологий СО в государственных органах социальной защиты? Что можно изменить и как?
28. Расскажите о формах взаимодействия органов власти и НКО с позиций деятельности по СО.
29. Можно ли сформировать общественное мнение? Если да, то как происходит это формирование?
30. Этично ли быть «спин-доктором»?
31. В чем состоит работа «спин-доктора»?
32. Какие стадии прохождения новости/события в пространстве массовых коммуникаций можно выделить?
33. Какие инструменты существуют для торможения и ускорения события в СМИ?
34. Сформулируйте приемы конструирования новостной информации.
35. Какие существуют способы усиления новости? Приведите примеры усиления новостей?
36. Что такое слухи? Какие факторы влияют на силу их воздействия?
37. В чем сила и слабость слухов как новостного канала?
38. Нравятся ли вам те новости, которые вы смотрите по телевидению?
39. Какое СМИ вам кажется наиболее правдивым? Как выбрать СМИ, которому можно доверять?
40. Как вы думаете, есть ли связь между вспышками заболеваний сибирской язвой с трагедией в США, между атипичной пневмонией и войной в Ираке (2003 г.)?

*Выступить с докладом*

1. Как организовать и провести презентацию.
2. PR-технологии в избирательных кампаниях.
3. Цивилизованное лоббирование.
4. Проблемы имиджа страны.
5. PR и органы власти.
6. PR-службы органов власти: функции, структура.
7. Прозрачность бюджетного процесса как проблема власти, СМИ и общественности.
8. Власть – население: формы работы, обратная связь.
9. Менеджмент новостей. Профессия «спин-доктор».
10. Механизмы управления новостной информацией.

11. Приемы конструирования новостной информации.
12. Продвижение новостей: оптимизация формы и стиля подачи новостного материала.
13. Слухи, их особенности и факторы распространения.
14. Понятие кризиса.
15. Особенности использования информации во время кризисов.
16. Подготовка к кризисам и информационная деятельность в кризисной ситуации.
17. Особенности психологического восприятия информации в кризисных условиях.

*Решите кейс-стадии*

#### **Кейс 1. «Кадры»**

Описание ситуации:

Задача приоритетной краевой программы «Кадры» – подготовка конкурентоспособных рабочих и специалистов для обеспечения кадровой потребности организаций, участвующих в освоении территории Красноярского края.

В рамках краевой целевой программы "Кадровое обеспечение инвестиционных проектов, реализуемых на территории Красноярского края на 2007-2009 годы" (иначе Краевого приоритета «Кадры») планируется модернизация 15 учебных заведений начального и среднего профессионального образования. На реализацию программы из краевого бюджета выделено 150 млн. рублей. Главным в программах перепрофилирования учебных заведений станет целевое обучение с последующим трудоустройством учащихся, когда новые кадры готовятся под конкретный заказ со стороны промышленных кампаний, работающих в крае.

В настоящее время промышленные предприятия столкнулись с серьезным кадровым дефицитом. Средний возраст рабочих на производстве, на сегодняшний день, 50 лет. Потребность в рабочих кадрах в нашем крае до 2010 года составляют 70 тыс. человек, только для реализации инвестиционных проектов потребуется более 45 000 специалистов. Прежде всего, это рабочие специальности – строители, сварщики, водители, крановщики, монтажники и т.д.

При такой большой кадровой потребности экономики прием учащихся в системе начального профессионального образования, ежегодно снижается примерно на 1 тысячу. Ситуация с набором в училища и техникумы осложняется демографической ситуацией. Так, только по г. Красноярску - в 2009 г вместо 7 тыс. выпускников 9 классов, будет всего 2 тыс. человек.

Но основным барьером является ситуация с отношением к рабочим профессиям, сложившаяся в постперестроечный период. Экономические факторы: низкие заработные платы рабочих, остановка части заводов и производств и т.п. привели к тому, что в обществе сформировался устойчивый стереотип, согласно которому «рабочий – это человек второго сорта», а «в училище идут те, кто не поступил в ВУЗ, а значит, не отличается особым умом и способностями». В результате училище вместо того, чтобы быть тем местом, куда идут получить рабочую профессию, превратилось в социальную камеру. Здесь молодые люди практически пережидают три года, чтобы потом уйти в армию.

Целевая аудитория:

Предлагается сосредоточиться только на одной целевой группе – молодые люди в возрасте 15-18 лет, которые оканчивают школу и стоят перед выбором будущей профессии.

Глобальная цель:

Изменить сложившийся стереотип в глазах молодых людей, повысить престиж рабочих специальностей и способствовать осознанному выбору профессии выпускников 9 классов с перспективой восполнения кадрового пробела в экономике края.

Коммуникативная задача:

Вы - руководитель пресс-службы департамента образования и науки администрации края. В вашем распоряжении вся информация по программам, налаженные отношения с ключевыми медиа-каналами. Ваша задача – разработать коммуникационную кампанию (долгосрочную) для достижения поставленной цели.

План кампании должен включать: описание коммуникативных каналов, через которые можно воздействовать именно на данную целевую аудиторию, описание основных «посланий» (месседжей, смысловых доминант), описание крупных PR-акций.

Источник: [https://vk.com/topic-11626980\\_32760835](https://vk.com/topic-11626980_32760835)

## **Кейс 2. Декабрьские межэтнические волнения в России (2010)**

11 декабря 2010 года, на Манежной площади в Москве собрались 50.000 футбольных болельщиков, устроивших несанкционированный митинг в память погибшего фаната ФК "Спартак" Егора Свиридова.

**Проблема:** национальный конфликт, спровоцированный убийством выходцами с Кавказа болельщика ФК «Спартак»

**Временные рамки:** конец 2010-2011 год.

**Территория:** Россия, г. Москва

**Описание ситуации:** В ночь на 6 декабря 2010 года в Москве произошла драка между местными жителями и выходцами с Северного Кавказа, в которой из травматического пистолета был убит болельщик ФК "Спартак" Егор Свиридов. Был задержан уроженец Кабардино-Балкарии Аслан Черкесов, также с которым задержаны еще пятеро кавказцев, которых отпустили после получения объяснений. Болельщики "Спартак", недовольные ходом расследования собрались составом в несколько тысяч, 11 декабря 2010 на Манежной площади в Москве, устроив несанкционированный митинг в память погибшего Егора Свиридова. Акция переросла в массовые беспорядки. Вскоре вновь были задержаны четверо отпущенных участников драки. Пятому подозреваемому удалось скрыться в Дагестане. Его задержали в марте. Следствие считает, что зачинщиками драки были уроженцы Северного Кавказа.

«Движение против нелегальной иммиграции» поддержало проведение акции 11 февраля в центре Москвы. Запрещенное в России националистическое движение "Славянский союз" также сочувствовало организаторам несанкционированной акции, но участвовать в ней не стало.

Представители ГУВД Москвы заявили, что на фоне сложившейся ситуации как в мире, так и в стране у правоохранительных органов расширены полномочия, поэтому они будут действовать предельно жестко как с участниками, так и с организаторами подобных акций. Также было отмечено, что зачинщики субботних беспорядков на Манежной площади в большинстве не имеют никакого отношения к спортивным коллективам, а только использовали трагический повод в своих националистических целях. Президент России Дмитрий Медведев считает особо опасным возбуждение ненависти по национальному признаку и заявил о необходимости применения милицией всех законных средств для недопущения беспорядков.

*Участники:*

- 1 Болельщики ФК «Спартак»
- 2 ГУВД г. Москва
- 3 Лица кавказской национальности
- 4 Националистические группировки
- 5 Администрация г. Москва
- 6 Федеральные органы власти (Президент РФ, Правительство РФ)

*Цели участников:*

1. Цели болельщиков ФК «Спартак» - добиться справедливости в расследовании дела по убийству Егора Свиридова выходцами с Кавказа
2. Целью Управления внутренних дел являлось обеспечение правопорядка на территории Москвы, в частности на Красной площади.
3. Цель лиц кавказской национальности: отстоять свою правоту в данном конфликте, защитить себя и своих земляков.
4. Целью сторонников националистических взглядов, являлся протест против коррупции и этнической преступности. Добиться справедливости, то есть наказание виновных в убийстве, а также отмена статьи 282 УК РФ о разжигании межнациональной розни.
5. Цель администрации - избежание эскалации конфликта и беспорядков в г. Москве
6. Целью федеральных органов власти является пресечение любых форм экстремизма, стабилизация ситуации в Москве и в стране в целом.

*Задача кейса:* разработать информационно-пропагандистские технологии, которые могли бы использовать органы власти на разных этапах развития ситуации.

*Основные понятия, на которые необходимо опираться при решении кейса:*

Пропаганда – распространение знаний, идей, художественных ценностей и иной информации в целях формирования определенных взглядов, представлений и эмоциональных состояний, а через них оказание влияния на поведения людей. Это

должна быть четкая система ценностей, направленная на интеграцию общества.

Агитационная пропаганда - ориентирована на быстрый и действенный эффект. Целью является: попытка привлечь внимание людей к определенным сферам и обычно проявляется в быстрых и четко фиксируемых изменениях. Например: большинство рекламных и ПР-кампаний, являются примерами использования агитационной пропаганды.

Интеграционная пропаганда - неторопливое, постепенное и незаметное воздействие. Формирование системы ценностей, разделяемых большинством населения в обществе, и моделей поведения, основанных на этой системе. Цель состоит в том, чтобы добиться не временного воздействия на человека, а кардинальной перестройки изнутри по собственному желанию.

Логика решений:

Что нужно было делать органам власти в информационной сфере

1. До начала конфликта
2. Во время конфликта
3. После

Ссылки:

[http://ru.wikipedia.org/wiki/Убийство\\_Егора\\_Свиридова](http://ru.wikipedia.org/wiki/Убийство_Егора_Свиридова)

**Автор кейса: Евгения Ковалёва** [http://www.rc-analitik.ru/kejsy/kejsy\\_dlya\\_studentov/kejs\\_\\_5\\_dekabrskie\\_mezhetnicheskie\\_volneniya\\_v\\_rossii\\_2010\\_/](http://www.rc-analitik.ru/kejsy/kejsy_dlya_studentov/kejs__5_dekabrskie_mezhetnicheskie_volneniya_v_rossii_2010_/)

#### **Кейс «РАЗРАБОТКА событийно-новостного ряда»**

Слушатели разбиваются на группы по 4 – 7 человек. Каждая группа строит свою работу в следующем порядке:

1. Выбор события для построения событийно-новостного ряда.
2. Подготовка (создание, объединение и согласование цепочки событий) событийно-новостного ряда.
3. Выступления и обсуждение.
4. Оценка выступлений и определение лучших.

## **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

7 семестр

1. Назовите нормативные правовые акты РФ, федеральных органов исполнительной власти РФ, регламентирующие порядок делопроизводства и документооборота в органах государственной власти.
2. Какие существуют государственные стандарты в сфере делопроизводства и документооборота?
3. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Систем организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
4. Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты.
5. Схема исходящих документов. Схема внутренних документов. Схема входящих документов.
6. Что такое бланк документа? Назовите виды бланков. Формуляр-образец?
7. Отличительные признаки оформления при продольном и угловом расположении реквизитов.
8. Требования к подготовке управленческих документов.
9. Организация работы должностных лиц предприятия (организации, учреждения) с документами.
10. Многофункциональность документа. Понятие «электронный документ».
11. Назовите основные отличительные признаки организационных документов.
12. Что такое положение об организации? Что такое устав? Что такое штатное расписание? Что такое инструкции? Что такое учредительный договор?

13. Что такое приказ? Что такое распоряжение? Назовите отличия приказа от распоряжения. Что такое решение? Что такое указание?
14. Отличие докладных записок от объяснительных. Виды служебных записок.
15. Понятие и особенности актов. Особенности оформления акта.
16. Что такое протокол? Отличие краткого от полного.
17. Общие правила составления и оформления писем.
18. Составление текстов, употребление прописных и строчных букв, корректурные знаки. Корреспонденция, связанная с документами, содержащими конфиденциальные сведения.
19. Что такое номенклатура дел? Требования к составлению номенклатуры дел. Виды номенклатур дел, их особенности и назначение.
20. Дайте понятие «формирование дел». Назовите принципы систематизации документов при формировании документов.
21. Как происходит передача дел в ведомственный архив? Какие документы подготавливаются для передачи дел в архив?
22. В чем особенности составления заявлений о приеме, увольнении и переводе работников?
23. В чем особенности оформления личных карточек сотрудников?
24. Что такое лист – заверитель? Что такое лист – заместитель? Что такое карта – заместитель?
25. Приказы по личному составу - в чем особенность составления?
26. Какие документы о материальной ответственности вы можете назвать?
27. В соответствии с ТК РФ, какие существуют виды дисциплинарных взысканий, в соответствии с которыми можно отстранить от работы или уволить?
28. Статьи ТК РФ, отражающие перевод работников в другие организации, подразделения, филиалы.
29. Общие правила оформления устных и письменных обращений граждан. В чем отличительные особенности предложения, заявления и жалоб граждан?
30. На какие обращения органы власти могут вам не ответить? Какие ключевые моменты отражены в РКК?

#### 8 семестр

1. «Управление общественными отношениями»: определение, основные направления деятельности, функции и цели.
2. Общественность, общественное мнение, ключевые аудитории, информационный повод, паблисити
3. Выбор между внешним консультированием и собственной службой PR.
4. Становление PR как области знаний и сферы деятельности.
5. Планирование PR-кампании.
6. PR -службы в крупных государственных структурах.
7. PR -подразделения в коммерческих структурах.
8. Специализированная PR -фирма.
9. Материалы PR для прессы: пресс-релиз, бэкграундер, медиа-кит, факт-лист, форма «вопрос-ответ», обзорная статья, авторская статья и т.д.
10. Конструирование новостей: способы усиления основного и дополнительного веса новости.
11. Цели отношений с потребителями.
12. Продвижение товаров и услуг.
13. Офис разбора претензий. Рекламация.
14. Основные категории инвесторов и их предпочтения. Инструменты формирования инвестиционной привлекательности бизнеса.
15. Организация программы отношений с инвесторами. Принципы успешного ведения коммуникаций с инвесторами.

16. Базовая информация для инвесторов.
17. Лоббирование: специфика деятельности, набор действий, методы работы.
18. Стратегическое планирование избирательной кампании:
19. Рост значимости отношений с занятыми. Мероприятия специалистов PR по работе с занятыми.
20. Правила составления листков новостей, управленческих публикаций, ежегодных отчетов для занятых.
21. Специальные события в PR: их значение и этапы подготовки. Примеры специальных событий. Тактика «постепенного разворачивания информационного клубка».
22. Работа специалиста PR по организации презентаций, церемоний открытия, дней открытых дверей.
23. Правила организации приемов, конференций и «круглых столов».
24. Выставки: правила организации и критерии эффективности.
25. Классификация кризисов. Проблемы подготовки и управления кризисом. Необходимые шаги в случае кризисной ситуации.
26. Взаимодействие организации со СМИ в кризисной ситуации.
27. Правила составления текстовых материалов. Этапы подготовки к публичному выступлению.
28. Использование и декодирование невербальных знаков в коммуникациях.
29. Модель коммуникации ИСКП.
30. Коммуникационная цепочка Г. Лассуэла.
31. Коммуникационные барьеры: специфика, способы нейтрализации.
32. Мифы и стереотипы в общественном сознании.
33. Спин-доктор в политической сфере.
34. Работа отдела по связям с общественностью в местных органах власти.
35. Мониторинг СМИ. Организация работы пресс-службы. Медиа-карта.
36. Взаимодействие государства и населения: сфера предоставления государственных услуг.
37. Фирменный стиль организации или проекта.
38. Позиционирование PR -объекта.
39. Ключевые коммуникаторы (лидеры мнений): характеристики и методы выявления.
40. Коммуникационная модель маркетинга.
41. Спонсорство: основные понятия, задачи и этапы.
42. Основные акторы рынка спонсорства.
43. Виды спонсорства.
44. Имидж как психологическая PR-категория. Основные характеристики имиджа как психического образа.
45. Имидж организации: базовые структурные модели. Мастер-план по формированию корпоративного имиджа.
46. Требования к названию организации и фирменной эмблеме.
47. Общие характеристики политического имиджа.
48. Технологии создания эффективного политического имиджа.
49. Психологические модели политических имиджей (трех- и четырехлучевая модели).
50. Корпоративная культура: определение, ее основные элементы.
51. Репутационный менеджмент.
52. Инструменты политических манипуляций в СМИ: суггестия.

53. Инструменты политических манипуляций в СМИ: категоризация, убеждение, НЛП, "удушение в дружеских объятиях".
54. Манипуляция опросами общественного мнения: "грубые" и "мягкие" способы фальсификации.
55. Символическая, визуальная и событийная организация коммуникативного пространства.
56. Правила написания и оформления пресс-релиза.

**Пример билета промежуточной аттестации**

Поволжский государственный технологический университет

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0**

по дисциплине «Коммуникации и делопроизводство в ГМУ и связи с общественностью»

Направление 38.03.04 «ГМУ»

1. Манипуляция опросами общественного мнения: "грубые" и "мягкие" способы фальсификации.
2. Офис разбора претензий. Рекламация.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ /Т.В. Ялялиева/

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.