

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий,
экономики и управления
 /И.А. Рычка /
«01» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
(уровень бакалавриата)

Профиль подготовки: «Государственная и муниципальная служба»

Петропавловск-Камчатский,
2021

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Менеджмент», к.и.н., доцент



И.В. Фрумак

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
27.11.2021 г., протокол № 3

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент», к. э. н.,
доцент



Ю.С. Морозова

«27» ноября 2021 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Для эффективного функционирования и поступательного развития государства большое значение имеет обеспечение органов власти и управления высококвалифицированными кадрами государственных служащих.

После многолетнего явного акцента на формальные, нормативные, информационные аспекты администрирования активно развивается тенденция, направленная на рассмотрение управления с позиции более широкого – человеческо-гуманистического подхода, т. е. произошла переоценка субъективного компонента управления. В связи с этим психология в управлении перестала довольствоваться вспомогательной ролью советника по эффективному использованию «человеческого материала» и сделала заявку на переосмысление проблем взаимоотношений человека с организацией с позиции общей теории личности.

Ещё одна сторона процесса принципиальных изменений в государственной службе – это её поворот в сторону населения. Гражданин рассматривается как своего рода «клиент» государственных учреждений. Из статуса подопечного, просителя он переходит в статус реализуемого свои права потребителя оказываемых ему государственных услуг. Приобрели новую актуальность вопросы прав гражданина в отношениях с государством и гарантии их соблюдения, а также участия в управлении, открытости административной организации, её «отзывчивости», приближения к людям, доступа гражданина к информации.

В этих условиях изучение студентами-бакалаврами, которые осуществляют подготовку по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», дисциплины «Связи с общественностью» приобретает особую значимость и актуальность.

Под общественностью понимается внутренняя и внешняя социальная среда некоторой организации. Действия, которые входят в компетенцию государственных служащих, в своей основе направлены на гармонизацию взаимоотношений между элементами социальной среды, и составляют смысл понятия «связи». Эти связи, реализуемые преимущественно через средства массовой информации (СМИ), призваны оказывать целенаправленное влияние на общественное мнение в определённых интересах. В одном случае такое влияние имеет целью получение поддержки публики, в другом – достижение общественного понимания или нейтралитета, в третьем – смягчение последствий кризисных и конфликтных ситуаций.

Изучение курса «Связи с общественностью» позволит приобрести будущим специалистам в области государственного и муниципального управления такие компетенции как эффективное управление коммуникативным пространством, умение конструктивно выстраивать новостной ряд и воздействовать на потребителя новостной информации, бесконфликтное выстраивание переговорных конструктов, владение технологиями лоббирования и комплексными подходами к проявлению и разрешению различного рода кризисных ситуаций.

Управление общественными отношениями основывается на связи с общественностью, т. е. public relations (PR), что обуславливает рассмотрение закономерностей, механизмов и стратегий, существующих в коммуникативном пространстве организации и общества.

В связи с этим основным *объектом изучения* данной дисциплины является PR-деятельность в государственном и муниципальном управлении. В качестве *предмета курса* рассматривается коммуникативное пространство как сфера деятельности PR, инструментарий, основные выводы и следствия наук, значимых для PR, и опыт применения PR в различных PR-технологиях и сферах деятельности.

Изучение дисциплины «Связи с общественностью» позволяет выявить подходы к проектированию и определению эффективности PR-деятельности.

Целью преподавания дисциплины «Связи с общественностью» является формирование у студентов представления о связях с общественностью как особом социальном институте.

Основные **задачи** курса:

- формирование представления о структуре общественных отношений и способах

- управления ими;
- овладение пониманием роли и возможностей PR в системе государственного и муниципального управления;
- формирование системы знаний по проблемам выражения, формирования и изучения общественного мнения;
- изучение кризисных, государственных, политических, финансовых и бизнес- PR на основе технологий корпоративных PR, лоббирования, благотворительности и social branding;
- изучение практических методов PR (работа со средствами массовой информации (СМИ), с общественными организациями, с населением).

2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Связи с общественностью» студент должен приобрести следующие универсальные и общепрофессиональные компетенции:

УК - 3 – способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ОПК - 5 - способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных услуг).

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

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
УК-3	способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-2ук-3 Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами	Знать: структуру общественных отношений и способы управления ими	З(УК-3)
			Уметь: реализовывать свою роль в команде	У(УК-3)
			Владеть: способностью осуществлять социальное взаимодействие	В(УК-3)
ОПК-5	способность использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления	ИД-2опк-5: Владеет методами подготовки и принятия управленческих решений с использованием информационно-коммуникационных технологий	Знать: информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	З(ОПК-5)
			Уметь: применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных услуг)	У(ОПК-5)
			Владеть: навыками использования в	В(ОПК-5)

	государственных (муниципальных услуг)		профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы	
ОПК-7	способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ИД-2ОПК-7: Владеет навыками организации взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знать: правила коммуникационного поведения	З(ОПК-7)
			Уметь: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	У(ОПК-7)
			Владеть: навыками взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества	В(ОПК-7)

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Связи с общественностью» является дисциплиной обязательной части в структуре образовательной программы.

Изучение данной дисциплины непосредственно связано и базируется на знании совокупности таких дисциплин, как «Психология», «Риторика», «Деловые коммуникации» и др.

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Связи с общественностью», будут использованы при изучении курса «Организация работы с обращениями граждан».

4. Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины

4.1.1 Тематический план дисциплины по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Сущность и содержание PR-деятельности	24	12	6	6	-	12	Опрос / Деловая игра / Фиксированное сообщение / Практическое задание / Задание по кейсу	

Тема 1: Связи с общественностью как сфера деятельности и как научная дисциплина	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 2: Связи с общественностью как социальный институт	4	2		2	-	2	Деловая игра	
Тема 3: Объекты PR-деятельности: общественность и общественное мнение	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 4: Общественное мнение и PR-	4	2		2	-	2	Фиксированное сообщение / Практическое задание / Задание по кейсу	
Тема 5: Механизмы формирования общественного мнения	3	1	1		-	2	Опрос	
Тема 6: Характеристика коммуникационных процессов в PR-деятельности	3	2		2	-	1	Деловая игра	
Тема 7: Основные направления PR-деятельности в бизнесе	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 8: Принципы и планирование работы PR-служб в кризисных и конфликтных ситуациях	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 9: Основные направления PR-деятельности в политике	2	1	1		-	1	Опрос	
Раздел 2. Организация и основные направления PR-деятельности органов государственного и муниципального управления	24	12	6	6	-	12	Опрос / Фиксированное сообщение / Деловая игра	
Тема 10: Государственная информационная политика	6	2	2		-	4	Опрос	
Тема 11: Информационная политика органов государственного управления	6	4		4	-	2	Фиксированное сообщение	
Тема 12: Направления органов государственной власти по реализации государственной политики	4	2	2		-	2	Опрос	
Тема 13: Муниципальная информационная политика	4	2	2		-	2	Опрос	
Тема 14: Организация PR-службы в органах муниципального управления	4	2		2	-	2	Деловая игра	
Раздел 3. Технологии PR-деятельности	24	12	6	6	-	12	Опрос / Деловая игра / Презентация / Практическое задание / Тест	
Тема 15: Организация работы со	2	1	1		-	1	Опрос	

СМИ и формы подачи новостных материалов								
Тема 16: Технология работы с населением и общественными организациями	3	2		2	-	1	Деловая игра	
Тема 17: Организация деятельности приёмных и отделов писем (обращений) граждан в органах муниципального управления	1	1	1		-		Опрос	
Тема 18: Методы и приёмы управления информацией при формировании общественного мнения	3	1		1	-	2	Деловая игра	
Тема 19: Технология планирования и проведения PR-кампаний	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 20: Технологии работы с целевыми группами общественности и организации специальных событий (PR-акций)	6	2		2	-	4	Деловая игра / Презентация	
Тема 21: Подготовка и проведение презентаций	2	1	1		-	1	Опрос	
Тема 22: Правовые и этические основы PR	2	1		1	-	1	Практическое задание	
Тема 23: Технология формирования имиджа государственной и муниципальной службы	3	2	2		-	1	Опрос / Тест	
Зачёт					-			
Итого	72	36	18	18		36		

4.1.2 Тематический план дисциплины по очно- заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Сущность и содержание PR-деятельности	24	8	4	4	-	16	Опрос	

Тема 1: Связи с общественностью как сфера деятельности и как научная дисциплина	3	1	1	-	-	2	Опрос	
Тема 2: Связи с общественностью как социальный институт	3	2	-	2	-	1	Деловая игра	
Тема 3: Объекты PR-деятельности: общественность и общественное мнение	2	-	-	-	-	2	-	
Тема 4: Общественное мнение и PR	2	-	-	-	-	2	-	
Тема 5: Механизмы формирования общественного мнения	4	2	2	-	-	2	Опрос	
Тема 6: Характеристика коммуникационных процессов в PR-деятельности	4	2	-	2	-	2	Деловая игра	
Тема 7: Основные направления PR-деятельности в бизнесе	1	-	-	-	-	1	-	
Тема 8: Принципы и планирование работы PR-служб в кризисных и конфликтных ситуациях	2	-	-	-	-	2	-	
Тема 9: Основные направления PR-деятельности в политике	3	1	1	-	-	2	Опрос	
Раздел 2. Организация и основные направления PR-деятельности органов государственного и муниципального управления	24	8	4	4-	-	16	Опрос	
Тема 10: Государственная информационная политика	6	2	2	-	-	4	Опрос	
Тема 11: Информационная политика органов государственного управления	3	-	-	-	-	3	-	
Тема 12: Направления органов государственной власти по реализации государственной политики	3	-	-	-	-	3	-	
Тема 13: Муниципальная информационная политика	4	1	1	-	-	3	Опрос	
Тема 14: Организация PR-службы в органах муниципального управления	8	5	1	4	-	3	Опрос / Деловая игра	
Раздел 3. Технологии PR-деятельности	24	8	4	4	-	16	Опрос / Деловая игра / Презентация / Задание по анализу ситуации	
Тема 15: Организация работы со СМИ и формы подачи новостных материалов	3	1	1	-	-	2	Опрос	
Тема 16: Технология работы с населением и общественными организациями	3	1	-	1	-	2	Деловая игра	
Тема 17: Организация деятельности приёмных и	1	-	-	-	-	1	-	

отделов писем (обращений) граждан в органах муниципального управления								
Тема 18: Методы и приёмы управления информацией при формировании общественного мнения	3	1	-	1	-	2	Деловая игра	
Тема 19: Технология планирования и проведения PR-кампаний	4	2	2	-	-	2	Опрос	
Тема 20: Технологии работы с целевыми группами общественности и организации специальных событий (PR-акций)	3	1	-	1	-	2	Деловая игра / Презентация	
Тема 21: Подготовка и проведение презентаций	3	1	1	-	-	2	Опрос	
Тема 22: Правовые и этические основы PR	3	1	-	1	-	2	Задание по анализу ситуации	
Тема 23: Технология формирования имиджа государственной и муниципальной службы	1	-	-	-	-	1	-	
Зачёт								
Итого	72	24	12	12	-	48		

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1

Сущность и содержание PR-деятельности

Тема 1: «Связи с общественностью как сфера деятельности и как научная дисциплина»

Лекция

Предмет, структура и функции общественных отношений. Понятие общественности. Структурная характеристика общественности.

Особенности public relations (далее - PR) как управленческой деятельности. PR-управление как категория сложно-совмещенного управления.

PR: основные понятия и определения. Взаимосвязь PR с другими дисциплинами. Цели и составляющие PR – деятельности. Функции PR - деятельности.

Социальные, экономические и политические причины возникновения и развития связей с общественностью. История становления PR как области знаний и сферы деятельности.

Основные этапы эволюции института связей с общественностью. Развитие PR в США, Европе и России. Роль связей с общественностью в современном гражданском обществе.

Общие психологические основания PR-управление.

Правовые основы PR.

Основные понятия темы: общественные отношения, общественность, public relations, PR-управление.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что является предметом, структурой и функциями общественных отношений?
2. Каковы особенности public relations как управленческой деятельности?
3. Каковы цели и составляющие PR – деятельности, её функции?
4. Каковы основные этапы эволюции института связей с общественностью?
5. Каковы общие психологические основания PR-управления?
6. Что является правовой основой PR?

Тема 2: «Связи с общественностью как социальный институт»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра - Пресс-конференция на тему «Что такое связи с общественностью?»

Цели занятия:

- закрепление теоретических знаний, полученных на лекционном занятии по теме «Связи с общественностью как сфера деятельности и как научная дисциплина»;
- формирование навыков делового общения
- формирование навыков структурирования материала;
- активизация интеллектуального и творческого ресурсов студентов.

Литература:

[1, 2]

Тема 3: «Объекты PR-деятельности: общественность и общественное мнение»

Лекция

Понятие «общественное мнение» и его природа. Общественность как носитель общественного мнения.

Структура, функции общественного мнения. Характерные особенности общественного мнения как социального института. Субъект и объект общественного мнения. Механизмы выявления субъекта общественного мнения. Основные критерии определения объекта общественного мнения.

Методология изучения общественного мнения.

Понятие общественности. Подходы к структурированию общественности.

Основные понятия темы: общественное мнение, субъект общественного мнения, объект общественного мнения, общественность.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой «общественное мнение» и какова его природа?
2. Каковы структура и функции общественного мнения?
3. Каковы характерные особенности общественного мнения как социального института?
4. Что является субъектом и объектом общественного мнения?
5. Каково содержание понятия «общественность»?

Тема 4: «Общественное мнение и PR»

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Общественное мнение как структурный элемент PR.
2. Общественные группы.
3. Использование пропаганды в целях программирования общественного мнения.
4. Место средств массовой коммуникации в механизме формирования общественного мнения.
5. Психологические механизмы управления общественным мнением.

Вопросы для самоконтроля:

1. Проведите сравнительный анализ определений общественного мнения Г. Блумера, Э.Ноэль-Нойман, Л. Федотовой. Какое из приведенных определений общественного мнения вы считаете наиболее точным?
2. Какие каналы выражения общественного мнения вам известны?
3. Есть ли зависимость между уровнем развития информированности, открытости общества и характером общественного мнения?
4. Какими способами формируется общественное мнение?
5. Как достичь направленности воздействия PR на общественные отношения?

6. В чем сущность модели «лидеры мнений»? Кого называют лидерами мнений? Перечислите характеристики, которыми должен обладать лидер мнений. Как происходит изменение мнений?
7. В чем суть закона когнитивного диссонанса Л. Фестингера?
8. В чем суть гипотезы о «спирали умолчания» Э. Ноэль-Нойман?
9. По каким критериям и основаниям анализируется общественное мнение в целях PR?
10. Что такое мониторинг общественного мнения?
11. Какие центры изучения общественного мнения вы знаете?

Практические задания по теме:

Задание 1. Определите лидера мнений.

Ориентируясь на рассмотренные характеристики лидеров мнений и, используя метод самоопределения и социометрический метод, попробуйте выявить в своей группе лидеров мнений в следующих вопросах: учеба в институте; «ночная жизнь» города; проблемы жизни в общежитии; организация и управление собственным бизнесом.

Рекомендации по проведению социометрической процедуры:

Напомним основные стадии социометрической процедуры. К примеру, всем студентам группы задается вопрос «Если у вас возникают трудности, то к кому вы обратитесь за советом: в профессиональных вопросах (назовите фамилии)?; в личных делах (назовите фамилии)»?

После опроса всех членов группы по каждому признаку составляется социоматрица. Приведем пример социоматрицы (рисунок 1) для небольшого коллектива в шесть человек, которая составлена по признаку авторитетности в профессиональных вопросах. Положительный выбор отметим (+), отрицательный (-), отсутствие (0).

Кто выбирает		Кого выбирают					
№	Члены группы	А	Б	В	Г	Д	Е
1.	А	Х	+	0	0	0	0
2.	Б	+	Х	0	0	0	0
3.	В	+	+	Х	0	0	0
4.	Г	0	+	0	Х	0	0
5.	Д	-	+	+	0	Х	0
6.	Е	+	+	+	+	0	Х
Итого (+)		3	5	2	1	0	0
Итого (-)		1	0	0	0	0	0
Всего выборов		2	5	2	1	0	0

Рисунок 1 - Социоматрица

Член группы, получивший наибольшее количество выборов (в данном случае «Б»), будет лидером мнений по профессиональным вопросам.

Вопросы:

1. Что вам удалось сделать без особых усилий?
2. Где возникли трудности?
3. Как вы их преодолели?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию, разработайте максимально подробно пошаговую стратегию компромисса для достижения «точки согласования» интересов организации и общественности.

При этом все шаги организации должны быть открытыми и гласными, намерения – позитивными, обещания – однозначно выполнимыми.

Ситуация «Ищем компромисс»

В некой отдаленной местности, славящейся своей экологией и тишиной, планируется строительство крупного химического комбината. В силу ряда причин (удобного транспортного расположения, близости разведанных запасов сырья для химической промышленности и т.п.) химической корпорации (выступающей в данном случае в качестве организации) строительство гиганта «большой химии» именно в данной местности очень выгодно. Однако население (общественность) от данной перспективы далеко не в восторге – планируются коллективные обращения к властям, пикеты, демонстрации и т.п. В дело вступают корпоративные специалисты по PR. Их задача, естественно, - воздействовать на общественность, для того чтобы сделать ее отношение к строительству комбината лояльным. Без взаимных уступок здесь не обойтись – организация будет вынуждена потратить определенные деньги на совершенствование своего замысла, общественности придется поступиться рядом стереотипов поведения.

Литература:

[1, 2]

Интернет-ресурсы:

1. Понятие общественности, типология групп общественности [Электронный ресурс]: Паблик рилейшнз лекции / Электрон. дан. – 2009. Режим доступа: www.pr-lecture.narod.ru/prt5rlpartl.html.
2. Общественное мнение как социальный феномен. Процесс формирования общественного мнения [Электронный ресурс]. Режим доступа: isufavt.narod.ru/lekc/sociol/page_12.html.
3. Пьер Бурдьё, Патрик Шампань. Общественное мнение [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.xserver.ru/user/obshn/.
4. Попкова О.В. Слухи и общественное мнение: модель взаимодействия [Электронный ресурс]. Режим доступа: lib.socio/msu.ru/l/library.
5. Общественное мнение как социальный институт [Электронный ресурс]: Новосибирская Школа Гражданского Общества. Режим доступа: www/nscs.ru.
6. Шарков Ф. Социология общественного мнения [Электронный ресурс]. Режим доступа: viperson.ru/wind.php?ID=572291.
7. Общественное мнение как предмет изучения социальной психологии [Электронный ресурс] // Интегральная медицина XXI века / Электрон. дан. – 2009. Режим доступа: www.it-med.ru/library/o/public_opnion.htm.
8. Что такое общественное мнение? [Электронный ресурс] // Политический консультант в российских избирательных комиссиях. – Электрон. дан. Режим доступа: www.hikkolom.ru/book3/page_pk_2_2.2.htm.
9. Общественное мнение: природа и функции. Основные концепции общественного мнения [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.ckct.org/ru/study/soc/soc33/shtml.

Тема 5: «Механизмы формирования общественного мнения»

Лекция

Механизмы влияния на общественное мнение. Источники формирования общественного мнения: индивидуальный опыт, опыт «других», слухи. Особенности и факторы распространения слухов.

Понятие стереотипа. Свойства стереотипов, используемые в PR – деятельности. Психологическая природа стереотипов. Законы восприятия.

Формы проявления стереотипов (кодирование общественного сознания, миф, имидж). «Вечные» стереотипы, отрицательные и положительные стереотипы, типовые стереотипы.

Основные приёмы выявления стереотипов.

Основные понятия темы: слухи, стереотип, опыт, индивидуальный опыт, кодирование сознания, миф, имидж.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы источники формирования общественного мнения?
2. Каковы особенности и факторы распространения слухов?
3. Что представляет собой стереотип?
4. Какова психологическая природа стереотипов?
5. Какие существуют основные приёмы выявления стереотипов?

Тема 6: «Принципы и планирование работы PR-служб в кризисных и конфликтных ситуациях»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра.

Цель игры: решение ситуационной задачи по разработке плана PR-кампании с задачей информационного и психологического «свёртывания» кризисной ситуации, сложившейся в городе N.

Литература:

[1, 2]

Тема 7: «Характеристика коммуникационных процессов в PR-деятельности»

Лекция

Сущность и особенности коммуникационных процессов. Коммуникации и распространение информации в обществе. Содержание и сущность коммуникационного взаимодействия. Коммуникационные процессы как механизмы формирования общественного мнения.

Основные модели коммуникации. Межличностная и межгрупповая коммуникация; массовая коммуникация; коммуникации в организациях: определение и основные особенности.

Методы и принципы разработки коммуникационных технологий. Коммуникативное воздействие и его эффективность. Коммуникативные барьеры. PR-сообщение и его компоненты: развлекательный, информационный, убеждающий.

Элементарные операции в PR: операции присоединения, дистанцирования (отстройки), изменения отношения (функции и виды).

Социально-психологические основы PR-деятельности.

Основные понятия темы: коммуникации, коммуникационный процесс, коммуникационные технологии, коммуникативные барьеры, PR-сообщение.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой коммуникационный процесс?
2. Каковы особенности коммуникационных процессов?
3. Какие вы знаете основные модели коммуникации?
4. Каковы методы и принципы разработки коммуникационных технологий?
5. Что представляют собой коммуникативные барьеры?

Тема 8: «Основные направления PR-деятельности в бизнесе»

Лекция

Задачи PR в сфере бизнеса.

Триада: проблема, целевая аудитория, ключевое сообщение.

Формирование имиджа и репутации фирмы. Отношения с потребителями. Цели отношений с потребителями. Продвижение товаров и услуг.

Кризисы и сценарии их развития. PR-управление кризисом и возможностями. Этапы процесса управления кризисом.

Основные понятия темы: бизнес, имидж, репутация, кризис.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы задачи PR в сфере бизнеса?
2. Что представляет собой имидж и репутация фирмы?
3. Что относится к кризисам в PR-управлении и каковы этапы процесса управления кризисом?

Тема 9: «Основные направления PR-деятельности в политике»

Лекция

Коммуникативный базис современных избирательных кампаний.

Сущность и особенности коммуникационных процессов в политической сфере.

Структура политической коммуникации.

Имидж кандидата. Информационные технологии создания имиджа.

Технологии агитационно-пропагандистского типа.

Политическая реклама и PR.

Основные понятия темы: коммуникативный базис, политическая коммуникация, агитация, пропаганда, реклама.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что входит в коммуникативный базис современных избирательных кампаний?
2. Каковы сущность и особенности коммуникационных процессов в политической сфере?
3. Какова структура политической коммуникации?
4. Что представляет собой имидж кандидата?
5. Какие существуют технологии агитационно-пропагандистского типа?

Раздел 2

«Организация и основные направления PR-деятельности органов государственного и муниципального управления»

Тема 10: «Государственная и информационная политика»

Лекция

Информационное общество. Сущностные характеристики информационного общества.

Различные понятия к определению понятия «информационная политика». Информационная политика как синтез понятий «информация» и «политика». Характерные черты политики. Состав государственной информационной политики Российской Федерации. Концепция государственной информационной политики Российской Федерации.

Цель и задачи государственной информационной политики. Субъекты и объекты государственной информационной политики.

Основные понятия темы: информационное общество, информация, политика.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой информационное общество?
2. Что представляет собой информационная политика?

3. Каковы состав и концепция государственной информационной политики Российской Федерации?
4. Каковы цель и задачи государственной информационной политики?
5. Что является субъектами и объектами государственной информационной политики?

Тема 11: «Информационная политика органов государственного управления»

Практическое занятие

Форма занятия: дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Может ли PR-деятельность быть эффективной при неэффективной государственной политике?
2. В какой мере эффективность государственной политики зависит от PR-служб?
3. Что обеспечивает свободу прохождения информационного сигнала в каналах прямой и обратной связи органов власти и управления?
4. Справедливо ли утверждение о том, что PR-службы – одно из условий эффективной деятельности органов государственной власти в целом?
5. Можно ли считать что эффективность PR-служб производна от эффективности деятельности органов государственной власти, или PR-службы способны действовать успешно и при неэффективной работе органов власти?
6. Как соотносятся понятия «государственная политика» и «информационная политика»?
7. Какова совокупность признаков, по которым можно судить об информационной политике органов государственной власти и управления?
8. Как соотносится информационная и административная деятельность органов власти? Можно ли считать информационную деятельность политической, или она носит сугубо вспомогательный, подсобный характер?
9. Как взаимодействуют (и взаимодействуют ли вообще) внешние и внутренние информационные потоки в деятельности органов власти и управления?
10. Какие лица или какие структуры в органах государственной власти являются субъектами информационной политики, т. е. решающим образом влияют на продуцирование, обработку, хранение, тиражирование и распространение информации?
11. Какими ресурсами (кадровыми, финансовыми, материально-техническими, административными, информационно-технологическими, временными) располагает государственная служба для реализации информационной политики?
12. Каковы принципы организации информационной деятельности в органах государственной власти?
13. По каким основаниям и по каким признакам можно судить об эффективности информационной политики органов государственной власти и управления?

Литература:

[1, 2]

Интернет-ресурсы:

Концепция государственной информационной политики Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: www.unesco.kz/ip/countries/russia_ru/html/

Тема 12: «Направления деятельности органов государственной власти по реализации информационной политики»

Лекция

Взаимодействие государственной и муниципальной служб с общественностью.

Исторические типы связи государственной службы с общественностью.

PR в системе органов государственной и муниципальной власти.

Место и роль пресс-служб в структуре государственного и муниципального управления. Формы работы с прессой.

Основные понятия темы: государственная служба, муниципальная служба, общественность, пресс-служба, пресса.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какую роль занимает PR в системе органов государственной и муниципальной власти?
2. Каковы место и роль пресс-служб в структуре государственного и муниципального управления?
3. Какие вы знаете формы работы с прессой?

Тема 13: «Муниципальная информационная политика»

Лекция

Цель, задачи, принципы муниципальной информационной политики.

Критерии информационной открытости органов муниципального управления.

Организация работы PR-служб муниципальных образований.

Особенности работы пресс-секретаря.

Основные понятия темы: муниципальная информационная политика, информационная открытость, PR-служба, пресс-секретарь.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы цель, задачи, принципы муниципальной информационной политики?
2. Что является критериальной основой информационной открытости органов муниципального управления?
3. Каковы основные направления деятельности PR-служб муниципальных образований?

Тема 14: «Организация PR-службы в органах муниципального управления»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра.

Задачи игры:

- закрепление теоретических знаний, полученных в ходе лекционного занятия по теме «Муниципальная информационная политика»;
- формирование навыков разработки нормативных документов, обеспечивающих работу PR-службы: Положения об отделе, Должностной инструкции руководителя PR-службы;
- формирование навыков подготовки квартального плана деятельности PR-службы.

Литература:

[1, 2]

Раздел 3

«Технологии PR-деятельности»

Тема 15: «Организация работы со средствами массовой информации (СМИ) и формы подачи новостных материалов»

Лекция

PR и средства массовой информации. Общие правила отношений со СМИ. Средства взаимодействия. Управление СМИ. Основные направления работы со СМИ.

Каналы выхода на различные аудитории: СМИ, мероприятия и акции, документы; критерии отбора и оценка эффективности воздействия разных каналов.

Стратегия и тактика использования СМИ в связях с общественностью. Мониторинг СМИ. Основные жанры журналистики и PR.

Основные виды мероприятий. Организация мероприятий с участием журналистов - пресс-конференции, круглого стола, брифинга, презентации. Специфика PR-мероприятий в различных социальных сферах: работа PR-служб с государственными и негосударственными организациями, с конкурентами, с общественностью.

PR-документы, их содержание и форма. Виды документов: информационные, имиджевые, корпоративные документы, реклама. Типы текстов в связях с общественностью. Речи, выступления на радио и телевидении. Пресс-релизы: основные требования к содержанию и оформлению. Пресс-кит и его составляющие. Презентация.

Основные понятия темы: СМИ, мониторинг, пресс-конференция, пресс-релиз, пресс-кит, презентация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие существуют общие правила отношений со СМИ?
2. Какие существуют каналы выхода на различные целевые аудитории?
3. Каковы стратегия и тактика использования СМИ в связях с общественностью?
4. В чём сущность пресс-конференции, круглого стола, брифинга, презентации, пресс-кита?
5. Каковы содержание и формы PR-документов?

Тема 16: «Технология работы с населением и общественными организациями»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра «Совместный проект служащих органов местного самоуправления и граждан»

Задачи игры:

- формирование навыков групповой (командной) работы;
- демонстрация достигнутого уровня теоретической подготовки.

Литература:

[1, 2]

Тема 17: «Методы и приёмы управления информацией при формировании общественного мнения»

Лекция

Управление информацией. Создание и усиление новости. Основной и дополнительный вес новости.

Приёмы манипулирования сознанием в СМИ. Информационное сообщение как средство воздействия на аудиторию. Механизмы управления новостной информацией. Приёмы конструирования новостной информации. Продвижение новостей: оптимизация формы и стиля подачи новостного материала.

Формирование собственного информационного потока, сегментирование, манипулирование информацией, приёмы работы с информацией, информационное партнерство, оптимизация подачи материалов.

Профессия спин-доктор. Типы использования спина, приёмы ускорения и торможения события.

Основные понятия темы: информация, новостная информация, информационный поток, информационное партнерство, сегментирование информации, манипулирование информацией, торможение информации, спин, спин-доктор.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём выражается управление информацией?
2. Какие существуют приёмы манипулирования сознанием в СМИ?
3. Каковы механизмы управления новостной информацией?
4. Какие вы знаете приёмы конструирования новостной информации?
5. Что представляет собой профессия спин-доктор?

6. Каковы типы использования спина, приемы ускорения и торможения события?

Тема 18: «Организация деятельности приёмных и отделов писем (обращений) граждан в органы муниципального управления»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра.

Цель деловой игры: закрепление принципов организации приёмных в органах муниципального управления.

Сущность игровой ситуации: на приём к специалисту администрации муниципального образования приходит посетитель с жалобой (обращением), специалист принимает обращение, принимает решение.

Литература:

[1, 2]

Тема 19: «Технология планирования и проведения PR-кампаний»

Лекция

Понятие «PR-кампания». Признаки PR-кампании. Причины проведения PR-кампаний. Классификация PR-кампаний. Структура плана PR-кампании.

Этапы проведения PR-кампании: подготовительный этап, этап планирования, реализация и коммуникация, оценка эффективности кампании, направления исследований.

Концепция, этапы позиционирования. Основания этапы позиционирования. Уровни этапов позиционирования.

Целевая аудитория. Виды целей PR-кампании. Методика формулировки задач. Основные PR-стратегии. Виды PR-композиций.

Основные направления PR-деятельности.

Этапы оценки PR-кампании. Основные критерии результативности PR-кампании. Показатели оценки результативности PR-кампании.

Основные понятия темы: PR-кампания, позиционирование, целевая аудитория, PR-стратегия, PR-композиция.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой PR-кампания?
2. Какова классификация PR-кампаний?
3. Какие структурные элементы входят в план PR-кампании?
4. Какие этапы включает проведение PR-кампании?
5. Каковы концепция и этапы позиционирования?
6. Что представляет собой целевая аудитория?
7. Каковы основные критерии результативности и показатели оценки результативности PR-кампании?

Тема 20: «Подготовка и проведение презентации»

Практическое занятие

Форма занятия: деловая игра.

Цель деловой игры: формирование навыков организации и проведения презентации.

Задачи игры:

- знакомство с правилами подготовки и организации презентации;
- обсуждение идеи, цели, задач презентации внутри группы;
- разработка плана проведения презентации;
- проведение учебной презентации;
- обсуждение качества проведения презентации разными группами.

Литература:

[1, 2]

Тема 21: «Технологии работы с целевыми группами общественности и организации специальных событий (PR-акций)»

Лекция

Цель, задачи, структура отделов (управлений) по работе с населением и общественными организациями. Проблемы деятельности.

Взаимодействие органов местного самоуправления и некоммерческих организаций. Этапы планирования деятельности. Формы практической работы.

Специальные события: композиции, порядок освещения специальных событий.

Проведение мероприятий с участием СМИ. Организация специальных акций как способ создания информационных поводов для СМИ.

Функции специальных событий.

Основные понятия темы: специальные события, композиция, СМИ, информационный повод.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы цель, задачи, структура отделов (управлений) по работе с населением и общественными организациями?
2. Как происходит взаимодействие органов местного самоуправления и некоммерческих организаций?
3. Какие мероприятия возможно провести с участием СМИ?
4. Что представляют собой специальные акции как способ создания информационных поводов для СМИ?
5. Каковы функции специальных событий?

Тема 22: «Правовые и этические основы PR»

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Зарубежный опыт правового регулирования public relations.
2. Нормативные акты, регламентирующие информационную PR-деятельность в РФ.
3. Правовое обеспечение работы СМИ в РФ.
4. Правовое обеспечение рекламной деятельности в РФ.
5. Особенности применения авторского права к субъектам PR-деятельности в РФ.
6. Договорные отношения субъектов public relations.
7. Мировая практика саморегулирования PR. Профессиональные объединения в России и за рубежом.
8. Нормы поведения PR-специалистов, выработанные международными и российскими PR-сообществами.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каково соотношение правовых и этических норм регулирования PR?
2. Приведите примеры постепенной трансформации этических норм в правовые.
3. Соотнесите понятия: этика личная, корпоративная и профессиональная.
4. С какими юридическими проблемами приходится сталкиваться PR-специалисту?
5. Какие российские законы, косвенно регулирующие PR-сферу, вы знаете?
6. В чем заключается принцип открытости и общедоступности государственных информационных ресурсов?
7. Какие формы контроля за соблюдением этических принципов PR осуществляются в нашей стране?
8. Какие профессиональные организации участвовали в разработке и принятии этических стандартов PR?

Практическое задание по теме:

Ознакомьтесь с кодексом профессиональных стандартов Американского общества PR (PRSA).

Кодекс профессиональных стандартов Американского общества Public relations (PRSA), регламентирующий практику Public relations.

Этот Кодекс был принят Ассамблеей PRSA в 1988 г. Он заменяет Кодекс этики, вступавший в действие в 1950 г. и пересматривавшийся в 1954, 1959, 1963, 1977 и 1983 годах.

Декларация принципов. Члены Американского общества public relations основывают свои профессиональные принципы на фундаментальной ценности и достоинстве личности, исходя из того, что свободное осуществление прав человека, в частности свободы слова, свободы собраний и свободы прессы является основополагающим для практики PR. Отстаивая интересы клиентов и работодателей, мы заявляем о своей приверженности целям улучшения контактов, взаимопонимания и сотрудничества между отдельными лицами, группами и институтами нашего общества, а также целям равных возможностей осуществления деятельности в профессии public relations.

Мы обязуемся. Демонстрировать образцы профессионального поведения, характеризующегося честностью, точностью, справедливостью и высокой ответственностью по отношению к общественности.

Совершенствовать свое индивидуальное мастерство, повышать уровень знаний и профессиональные навыки на основе постоянной исследовательской работы и образования.

Твердо придерживаться положений Кодекса профессиональных стандартов в практике public relations, принятого Ассамблеей PRSA.

Кодекс профессиональных стандартов в практике public relations

Перечисленные ниже положения приняты Американским обществом public relations с целью пропаганды и активного внедрения высоких стандартов общественной деятельности и этики поведения членов PRSA:

1. Профессиональная деятельность члена PRSA должна соответствовать общественным интересам.

2. Член PRSA должен быть образцом следования высоким стандартам честности и порядочности, выполняя вместе с тем свои обязанности как по отношению к клиенту (работодателю), так и по отношению к демократическому процессу в обществе.

3. Член PRSA должен действовать честно по отношению к общественности, своим бывшим и нынешним клиентам (работодателям), а также своим коллегам, памятуя о необходимости соблюдения принципов свободы получения информации и уважения мнений других людей.

4. Член PRSA должен соблюдать высшие стандарты точности и истины, избегая экстравагантных заявлений или некорректных сравнений, а при упоминании идей и слов, принадлежащих другим людям, обязательно указывать их источник.

5. Член PRSA не должен сознательно распространять ложную или вводящую в заблуждение информацию; он должен прилагать усилия к скорейшему исправлению ошибочных заявлений, утверждений и комментариев, за которые он несет ответственность.

6. Член PRSA не должен заниматься деятельностью, цель которой заключается в нарушении целостности каналов коммуникации или процессов управления государством.

7. Член PRSA должен быть готов к обнародованию информации о клиенте или работодателе, от имени которых он осуществляет какие-либо публичные коммуникации.

8. Член PRSA не должен пользоваться профессиональными возможностями отдельных лиц или организаций с целью обслуживания какого-либо объявленного судебного разбирательства или осуществления представительства на подобных судебных процессах, демонстрируя таким образом свою независимость и объективность, а на деле обслуживая чьи-либо другие, тайные интересы.

9. Член PRSA не должен гарантировать своему клиенту достижение определенных результатов, находящихся вне непосредственного контроля этого специалиста.

10. Член PRSA не должен представлять конфликтующие или конкурирующие интересы, не заручившись при этом явно выраженным согласием со стороны всех заинтересованных лиц, которое он должен получить лишь после изложения всех известных ему фактов.

11. Член PRSA должен избегать ситуаций, когда личные интересы этого специалиста находятся или могут находиться в конфликте с его обязательствами перед работодателем, клиентом или кем-либо еще; в любом случае он должен предварительно ознакомить с этими своими интересами всех участников.

12. Член PRSA не должен принимать денежного вознаграждения, комиссионных, подарков и т. п. от кого бы то ни было, за исключением клиентов или работодателей, в чьих интересах он работает; в любом случае он должен предварительно ознакомить их со всей известной ему информацией и заручиться их согласием, выраженным в явной форме.

13. Член PRSA должен твердо стоять на страже права своих бывших, нынешних и потенциальных клиентов или работодателей на тайну и неприкосновенность их личной жизни.

14. Член PRSA не должен сознательно наносить ущерб профессиональной репутации или деятельности другого специалиста.

15. Если какому-либо члену PRSA станет известно о неэтичной, нечестной или противозаконной деятельности другого члена PRSA, в том числе и о нарушении им положений данного кодекса, он обязан безотлагательно предоставить соответствующую информацию компетентным органам PRSA, которые предпримут меры, предусмотренные процедурой, изложенной в Статье XII Регламента.

16. Член PRSA, призванный в качестве свидетеля на судебное разбирательство, связанное с применением положений настоящего кодекса, обязан явиться, если только у него нет уважительных причин для неявки, подтвержденных судебной коллегией.

17. Член PRSA должен как можно скорее порвать отношения с любой организацией или лицом, если такие отношения требуют от него действий, противоречащих положениям настоящего кодекса.

Вопросы:

1. Какова основная задача Кодекса профессиональных стандартов Американского общества public relations (PRSA)?

2. Какие профессиональные качества, провозглашаются в PRSA как обязательные.

3. Какие положения вам больше всего импонируют?

4. Какие положения вы бы хотели использовать в работе?

5. С какими положениями вы готовы подискутировать? Почему?

6. Попытайтесь дать оценку действенности приведенного кодекса.

Литература:

[1, 2]

Тема 23: «Технология формирования имиджа государственной и муниципальной службы»

Лекция

Основные характеристики имиджа как психического образа, его виды и функции. Этапы создания и продвижения имиджа. Имиджевые характеристики.

Персональный имидж. Имидж организации: базовые структурные модели. Модель корпоративного имиджа А.Н. Чумикова. Корпоративные стандарты: миссия, философия, мифы. Внутренний имидж. Имидж персонала. Имидж продукта. Рекомендации по формированию положительного имиджа организации.

Специфика формирования имиджа территориальных образований.

Инструментарий имиджмейкера. Имидж лидера, приемы построения имиджа, символические элементы построения имиджа лидера. Позиционирование бренда как важнейшая составляющая успешной коммуникационной стратегии.

Основные понятия темы: имидж, имиджевые характеристики, имидж организации,

корпоративный имидж, персональный имидж, имиджмейкер, лидер, позиционирование, бренд, коммуникационная стратегия.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой имидж?
2. Каковы виды и функции имиджа?
3. Что представляет собой персональный имидж?
4. Что представляет собой имидж организации (корпоративный имидж)?
5. Что представляет собой имидж персонала?
6. Что представляет собой имидж продукта?
7. Что представляет собой имидж лидера?
8. Что представляет собой бренд как важнейшая составляющая успешной коммуникационной стратегии?

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме фиксированных сообщений (докладов), письменных отчётов и т.д.;
- написание эссе;
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

В рамках контроля СРС предусмотрены следующие виды заданий:

Задание 1. Напишите эссе на тему: «Общественное мнение – иллюзия или реальность?»

Задание 2. Подготовьте подборку из газетных публикаций по общественно-политической проблематике (8-10 публикаций). Определите для каждой публикации субъект и объект(ы) общественного мнения

Задание 3. Напишите эссе на тему: «Возможности целенаправленного формирования общественного мнения, от чего они зависят?»

Задание 4. Проанализируйте особенности общественного мнения по конкретной проблеме в СМИ на основе 10-15 публикаций. Тема публикаций СМИ выбирается студентом самостоятельно. Подготовьте письменный отчет на основе анализа публикаций по следующей схеме:

1. Тема публикаций.
2. Временный период.
3. Объект общественного мнения, вид объекта.
4. Субъект(ы) общественного мнения.
5. Критерии выбора объекта общественного мнения.
6. Структура общественного мнения (знания, представления, эмоции, побуждение к действию).
7. Источники возникновения общественного мнения по данной проблеме (обосновать свою точку зрения).

8. Каналы выражения общественного мнения.
9. Функции общественного мнения (обосновать свою точку зрения).
10. Этап функционирования общественного мнения (обосновать свою точку зрения).

Задание 5. Пройдите тест «Пересмотр своего имиджа» (М. Спиллейн) (таблица 1) **(5 баллов)**

Проанализируйте предложенный авторский перечень компонентов персонального имиджа на предмет полноты его отражения.

Оцените свои качества согласно следующим правилам: за каждый компонент таблицы, оцененный вами как «исключительный», вам засчитывается 3 очка, за каждый компонент, оцененный как «сверх нормы», — 2 очка, за каждый «средний» — 1 очко.

За оценку «недостаточный» вы не получаете ни одного.

Таблица - Тест «Пересмотр своего имиджа»

Компонент имиджа	Недостаточный	Средний	Сверх нормы	Исключительный
Данные голоса				
Коммуникабельность				
Умение преподнести себя				
Умение вести себя в обществе				
Этикет сервировки				
Искусство контакта взглядом				
Подача руки				
Осанка				
Физические данные				
Ухоженность				
Умение одеваться				
Изысканные манеры				

Ключ:

– Если вы получили менее 8 очков, ваш имидж губит вас. Остается тайной, как вы вообще еще не потеряли работы.

– Если вы получили от 9 до 12 очков, вы господин(жа) «Посредственность», которая пусть много и не напортит, но у людей, рассчитывающих на вашу карьеру, то есть у нынешних и будущих работодателей, вы набрали ничтожно мало очков.

– Если вы набрали от 13 до 24 очков, ваше будущее вполне многообещающее, но ваш имидж неровен: в некоторых аспектах — неплох, в некоторых — неудовлетворителен.

– Если вы набрали 25 - 36 очков, знайте: ваш имидж вполне состоятелен, и нет сомнений, что вы поработали над собой. Возможно, ваше счастье в том, что родители привили вам правила хорошего тона, знания застольного этикета и воспитали в вас умение со вкусом одеваться. Остальными аспектами вы, несомненно, овладели с опытом, с помощью тренинга, пособий или в подражании другим. Отлично.

Задание 6. Оцените имидж политического деятеля **(10 баллов)**

Задание выполняется в форме исследования, состоящего из анкетирования, подсчета и анализа ответов респондентов на вопросы.

1. На первом этапе готовится список известных политических деятелей, которые будут

предложены для оценивания. Вначале каждый из респондентов дает ответ на вопрос: «Что вы думаете о ...?».

2. На втором этапе заполняется таблица 2, в которой оцениваются согласно выбранной системе балльной оценки свойственные политикам следующие категории качеств: деловые качества; нравственные качества; идеологические характеристики; личные характеристики.

Таблица - Имидж политического деятеля

	ФИО	ФИО	ФИО	ФИО	ФИО	ФИО
Личность						
Деловые качества						
Нравственные качества						
Идеологические характеристики						
Личные характеристики						

3. На третьем этапе необходимо свести все записанные данные в одну таблицу, желательно представленную на общее обозрение. Здесь каждый из опрашиваемых озвучивает свой результат. Начиная с момента, когда разнообразие ответов будет достаточным, респонденты могут либо настаивать на своем варианте ответа, либо присоединиться к уже написанному.

4. Аналитический этап. Подсчитываются суммы по каждому критерию, делаются выводы.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Связи с общественностью» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (зачёт)

1. Предмет, структура и функции общественных отношений.
2. Понятие общественности. Структурная характеристика общественности.
3. Особенности public relations как управленческой деятельности.
4. PR-управление как категория сложно-совмещенного управления.
5. Цели и составляющие PR – деятельности.
6. Функции PR - деятельности.
7. Социальные, экономические и политические причины возникновения и развития

- связей с общественностью.
8. Основные этапы эволюции института связей с общественностью.
 9. Развитие PR в США, Европе и России.
 10. Роль связей с общественностью в современном гражданском обществе.
 11. Общие психологические основания PR – деятельности.
 12. Понятие «общественное мнение» и его природа.
 13. Общественность как носитель общественного мнения.
 14. Структура, функции общественного мнения.
 15. Характерные особенности общественного мнения как социального института.
 16. Субъект и объект общественного мнения.
 17. Механизмы выявления субъекта общественного мнения.
 18. Основные критерии определения объекта общественного мнения.
 19. Методология изучения общественного мнения.
 20. Понятие общественности. Подходы к структурированию общественности.
 21. Механизмы влияния на общественное мнение.
 22. Источники формирования общественного мнения: индивидуальный опыт, опыт «других», слухи.
 23. Особенности и факторы распространения слухов.
 24. Понятие стереотипа. Свойства стереотипов, используемые в PR – деятельности.
 25. Психологическая природа стереотипов. Законы восприятия.
 26. Формы проявления стереотипов (кодирование общественного сознания, миф, имидж).
 27. «Вечные» стереотипы, отрицательные и положительные стереотипы, типовые стереотипы.
 28. Основные приёмы выявления стереотипов.
 29. Сущность и особенности коммуникационных процессов.
 30. Коммуникации и распространение информации в обществе.
 31. Содержание и сущность коммуникационного взаимодействия.
 32. Коммуникационные процессы как механизмы формирования общественного мнения.
 33. Основные модели коммуникации.
 34. Межличностная и межгрупповая коммуникация; массовая коммуникация; коммуникации в организациях: определение и основные особенности.
 35. Методы и принципы разработки коммуникационных технологий.
 36. Коммуникативное воздействие и его эффективность. Коммуникативные барьеры.
 37. PR-сообщение и его компоненты: развлекательный, информационный, убеждающий.
 38. Элементарные операции в PR: операции присоединения, дистанцирования (отстройки), изменения отношения (функции и виды).
 39. Социально-психологические основы PR-деятельности.
 40. PR-управление кризисом и возможностями.
 41. Этапы процесса управления кризисом.
 42. Коммуникативный базис современных избирательных кампаний.
 43. Сущность и особенности коммуникационных процессов в политической сфере.
 44. Структура политической коммуникации.
 45. Имидж кандидата. Информационные технологии создания имиджа.
 46. Технологии агитационно-пропагандистского типа.
 47. Политическая реклама и PR.
 48. Информационное общество. Сущностные характеристики информационного общества.
 49. Различные понятия к определению понятия «информационная политика». Характерные черты политики.
 50. Состав государственной информационной политики Российской Федерации. Концепция государственной информационной политики Российской Федерации.
 51. Цель и задачи государственной информационной политики.

52. Субъекты и объекты государственной информационной политики.
53. Взаимодействие государственной и муниципальной служб с общественностью.
54. PR в системе органов государственной и муниципальной власти.
55. Место и роль пресс-служб в структуре государственного и муниципального управления.
56. Формы работы с прессой.
57. Цель, задачи, принципы муниципальной информационной политики.
58. Критерии информационной открытости органов муниципального управления.
59. Организация работы PR-служб муниципальных образований. Формы и методы работы пресс-служб (информационных служб) государственных учреждений. Особенности работы пресс-секретаря.
60. Общие правила отношений со СМИ.
61. Управление СМИ. Основные направления работы со СМИ. Каналы выхода на различные аудитории.
62. Стратегия и тактика использования СМИ в связях с общественностью.
63. Мониторинг СМИ.
64. Организация мероприятий с участием журналистов
65. Специфика PR-мероприятий в различных социальных сферах.
66. PR-документы, их содержание и форма. Виды документов: информационные, имиджевые, корпоративные документы, реклама. Типы текстов в связях с общественностью.
67. Речи, выступления на радио и телевидении.
68. Пресс-релизы: основные требования к содержанию и оформлению.
69. Пресс-кит и его составляющие.
70. Презентация.
71. Создание и усиление новости. Основной и дополнительный вес новости.
72. Приёмы манипулирования сознанием в СМИ.
73. Информационное сообщение как средство воздействия на аудиторию.
74. Механизмы управления новостной информацией. Приемы конструирования новостной информации.
75. Продвижение новостей: оптимизация формы и стиля подачи новостного материала. Профессия спин-доктор.
76. Типы использования спина, приемы ускорения и торможения события.
77. Понятие «PR-кампания». Признаки PR-кампании. Причины проведения PR-кампаний.
78. Классификация PR-кампаний. Структура плана PR-кампании.
79. Этапы проведения PR-кампании. Виды целей PR-кампании.
80. Методика формулировки задач.
81. Основные PR-стратегии. Виды PR-композиций.
82. Этапы оценки PR-кампании.
83. Основные критерии результативности PR-кампании. Показатели оценки результативности PR-кампании.
84. Цель, задачи, структура отделов (управлений) по работе с населением
85. Взаимодействие органов местного самоуправления и некоммерческих организаций. Проведение мероприятий с участием СМИ.
86. Основные характеристики имиджа как психического образа, его виды и функции.
87. Этапы создания и продвижения имиджа. Имиджевые характеристики.
88. Персональный имидж. Имидж организации: базовые структурные модели.
89. Модель корпоративного имиджа А.Н. Чумикова.
90. Корпоративные стандарты: миссия, философия, мифы.
91. Внутренний имидж. Имидж персонала. Имидж продукта.
92. Специфика формирования имиджа территориальных образований.
93. Инструментарий имиджмейкера.

94. Имидж лидера.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Управление общественными отношениями / под общ. ред. В.С. Комаровского – М.: РАГС, 2005. – 400с. (36 экз.)

7.2 Дополнительная литература

2. Паблик рилейшнз: принципы и практика: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2004. – 454 с. (17 экз.)

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Понятие общественности, типология групп общественности [Электронный ресурс]: Паблик рилейшнз лекции / Электрон. дан. – 2009. Режим доступа: www.pr-lecture.
2. Общественное мнение как предмет изучения социальной психологии [Электронный ресурс] // Интегральная медицина XXI века / Электрон. дан. – 2009. Режим доступа: www.it-med.ru/library/o/public_opinion.htm.
3. Что такое общественное мнение? [Электронный ресурс] // Политический консультант в российских избирательных комиссиях. – Электрон. дан. Режим доступа: www.hikkolom.ru/book3/page_pk_2_2.2.htm.

9 Методические указания по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, подготовка контрольной работы (для заочной формы обучения), а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации (экзамена).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы по теме, разбираются конкретные ситуации, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы, также предусмотрены игровые методы обучения.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выступление с презентацией по выбранной теме, обсуждение (дебаты), подготовка обзора по теме.

Фиксированное сообщение – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не оформляется в виде письменной работы. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);

2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление законов их развития;

3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контент-анализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в

целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами. Важно, чтобы в них содержались

3. Игровые методы обучения:

– *деловая (ролевая) игра*. Деловая (ролевая) игра предполагает совместную деятельность группы студентов и преподавателя под его управлением с целью решения учебных и профессиональных задач через игровое моделирование реальной проблемной ситуации. Деловая (ролевая) игра позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

В рамках внеаудиторной самостоятельной работы студенты выполняют творческое задание (эссе).

Эссе - короткая работа. Объем эссе составляет от трех до семи страниц формата А4.

Начинать необходимо с главной идеи или яркой фразы, которая сразу же должна захватить внимание читателя. Здесь часто применяется сравнительная аллегория, когда неожиданный факт или событие связывается с основной темой эссе.

Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает и развивает только один вариант, одну мысль. Эссе - есть ответ на этот единственный вопрос.

Следует отвечать четко на этот поставленный вопрос и не отклоняться от темы: текст эссе должен «привораживать», быть динамичным и содержать что-то новое или любопытное для читателя. За текстом эссе читатель должен постоянно ощущать, «видеть» его автора - живого человека.

При этом содержание вопроса может охватывать широкий спектр проблем, требующих привлечения большого объема литературы. В этом случае можно принять решение, согласно которому следует освещать и иллюстрировать только определенные аспекты выбранной темы. После этого не возникнет никаких сложностей, если автор не будет выходить за рамки очерченного круга, а выбор будет вполне обоснован и подкреплён соответствующими доказательствами.

Исходя из решения о том, как следует отвечать на вопрос, автор должен составить план/структуру своего ответа. Структура эссе, как правило, состоит из таких компонентов, как:

Введение: суть и обоснование выбора данной темы. Обязательным является изложение причин написания эссе. Почему эта тема интересна автору и должна также быть интересна читателю?

Развитие темы: аргументированное раскрытие темы на основе собранного материала (идеи, модели и данные).

Заключение: обобщение материала и аргументированные выводы по теме с указанием возможных путей решения исследуемой проблемы.

Необходимым условием при написании эссе является грамотная расстановка акцентов. Хорошо проверенный и совершенно необходимый способ построения любого эссе — использование *подзаголовков* для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что автор предполагает сделать (и убедиться в том, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Подзаголовки нужны не только для обозначения основных разделов, которые необходимо осветить. Они помогают автору показать логику изложения материала.

Остановимся более подробно на основных структурных частях эссе.

Введение содержит краткое обоснование актуальности и важности выбранной для исследования проблемы. Во введении необходимо сформулировать цель и задачи исследования, а также дать краткое определение используемых в работе понятий и ключевых терминов. Однако их количество в эссе не должно быть излишне большим (как правило, три или четыре).

Содержание основной части эссе предполагает развитие авторской аргументации и анализа исследуемой проблемы, а также обоснование выводов на основе имеющихся

данных, положений экономической теории и фактологического материала. Это наиболее сложный для написания фрагмент работы и в его выполнении как раз может помочь разбивка текста с помощью подзаголовков на отдельные смысловые сюжеты. Именно здесь должна обосновываться (логически, используя фактологические данные или строгие рассуждения) предлагаемая аргументация/анализ. Наполняя содержанием сюжетные разделы (под соответствующими подзаголовками) важно ограничиться в пределах параграфа рассмотрением одной главной мысли.

Для написания черновика работы полезно также применять методику последовательной нумерации всех параграфов — это помогает следить за тем, чтобы каждому параграфу (и его главной мысли) соответствовало «свое место». В окончательном (чистовом) варианте можно удалить номера параграфов.

Следует помнить, что студент получает оценку не просто за согласие с точкой зрения лектора, авторов учебников или научных изданий — от него ждут самостоятельного мышления, т.е. изложения того, что сам автор думает по исследуемой проблеме.

При выдвижении собственной позиции в центре внимания оказывается авторская способность (возможность) критически и независимо оценивать круг данных и точки зрения/аргументацию других, способность понимания сути исследуемых проблем и вопросов, установления связи между ключевыми моментами любых проблем, использование аналитического подхода при их рассмотрении, умение дифференцировать и ранжировать (что является более, а что менее важным).

При изложении основного материала эссе, необходимо писать кратко, четко и ясно.

При написании эссе для того, чтобы оно было выполнено на требуемом уровне, чрезвычайно важно то, как используются учебники и учебные пособия, научные труды, периодические издания, ресурсы Интернета и справочники (в т.ч. статистические данные и другие источники).

Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временным периодом и географическим местом, поэтому прежде, чем их использовать, следует убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследования времени и месту. Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе, используемые фактические, в т.ч. статистические данные, являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения, и свидетельствуют о том, что автор умеет пользоваться фактологическим материалом должным образом.

Необходимо помнить также, что сведения, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут, что он даст определенный или окончательный ответ (никто и никогда не согласится с тем, что это есть единственно правильный ответ!). Но то, что необходимо сделать — это понять сущность фактологического материала, связанного с исследуемым вопросом, и продемонстрировать это в своем эссе.

При написании эссе порой возникают трудности из-за незнания того, как *должным образом использовать литературу*, имеющуюся по данной теме. Можно избежать их, помня некоторые простые правила: при цитировании (приводя чьи-то слова) всегда берите текст в кавычки и давайте точную отсылку к источнику (включая номер страницы). Если не делать этого, т.е. выдавать чужие мысли за свои, то это будет считаться плагиатом (одной из форм обмана); даже в том случае, когда автор эссе передает текст своими словами (приводите краткое его содержание или перефразируете) не забудьте дать отсылку к источнику. Пример: «В этом параграфе/разделе я пользуюсь преимущественно работами А.Н. Аверина (2008, Гл. 1)...» (невыполнение этого требования может также рассматриваться как плагиат).

В случае сообщения о взглядах определенного автора или авторов, полемизирующих между собой, также необходима отсылка к источнику. Пример; «Согласно Sen...» «Критика Сена Ноланом показывает, что...»

Не ссылайтесь на работы, которые не читали сами; единственным исключением из этого правила, может быть случай, если вы ссылаетесь на автора, цитирующего другого

автора, тогда вы можете сказать: «Как пишет Сен (1983. С. 26, цит. по: Nolan. 1993. С. 104)....»

Заключительная часть эссе должна содержать обобщение результатов исследования в форме краткого изложения основных аргументов автора. При этом следует помнить, что заключение должно быть очень кратким (0,5 – 1,0 страница).

Заключительная часть может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) данного исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами. Следует в нескольких предложениях объяснить, почему это было бы полезно, и кратко проиллюстрировать, как это может быть сделано.

Полезно отметить возможные направления дальнейшего развития темы эссе.

При написании эссе важно проверить его черновую версию. Главная задача черновика – выработка аргументации, формулирование основных мыслей и расположение их в строгой последовательности в сопровождении иллюстративных материалов или вспомогательных данных. Написав первый вариант, сделайте перерыв на один-два дня, а затем вернитесь к работе по проверке и улучшению, на «свежую голову».

При проверке, прежде всего, следует обратить внимание на аргументацию выводов. Совпадает ли готовое эссе с изначальными авторскими намерениями в области построения структуры работы и проведения анализа? Связно ли оно и убедительно? Достаточно ли использовано данных? соответствующих данных? эффективно ли они использованы? и т.д.

Последний шаг связан с проверкой стилистики (проверка орфографии, пунктуации и т.д.) и согласованности (содержательности) по заголовкам и подзаголовкам, формату и т.д.

И в заключение необходимо упомянуть те моменты, которых следует избегать при написании эссе:

1. Неумение придерживаться ответа на основной вопрос, плохая организация ответа.
2. Использование риторики (утверждение) вместо аргументации (доказательства).
3. Небрежное оперирование данными, включая чрезмерное обобщение.
4. Слишком обширная описательная часть, не подкреплённая аналитическим материалом.
5. Изложение других точек зрения, без высказывания собственной позиции.

10. Курсовая работа (курсовой проект)

Выполнение курсовой работы (курсового проекта) учебным планом не предусмотрено.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты
- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- текстовый редактор Microsoft Word;
- пакет Microsoft Office
- электронные таблицы Microsoft Excel;
- презентационный редактор Microsoft Power Point.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы - учебная аудитория № 422-423 (ул. Ключевская д.54, корпус 7) с комплектом учебной мебели на 52 посадочных места;
- для самостоятельной работы студентов – аудитория № 305 (ул. Ключевская д.54, корпус 7), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).