



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)

Институт экономики
Кафедра управления сельскохозяйственным производством

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
воспитательной работе и
молодежной политике, доцент
А.В. Дмитриев



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«КОММУНИКАЦИИ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ СВЯЗИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»
(Оценочные средства и методические материалы)

приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
Государственная и муниципальная служба

Форма обучения
Очная, заочная

Казань – 2023

Составитель:

доцент, к. филос. н.

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

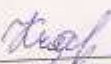
Абдуллина Татьяна Сергеевна
Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры управления сельскохозяйственным производством «25» апреля 2023 года (протокол № 10)

Заведующий кафедрой:

доцент, к. филос. н.

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Куракова Чулпан Маликовна
Ф.И.О.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии института экономики «5» мая 2023 года (протокол № 12)

Председатель методической комиссии:

к. э. н., доцент

Должность, ученая степень, ученое звание


Подпись

Авхадиев Фаяз Нурисламович
Ф.И.О.

Согласовано:

Директор


Подпись

Низамутдинов Марат
Мингалиевич
Ф.И.О.

Протокол ученого совета института № 12 от «10» мая 2023 года

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОПОП по направлению подготовки **38.04.04 Государственное и муниципальное управление**, направленность (профиль) «Государственная и муниципальная служба», обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине **«Коммуникации и общественные связи в государственном и муниципальном управлении»**:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код индикатора достижения компетенции	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по практике
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		
УК-4.1	Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия	Знать: -коммуникативные технологии; -технологии повышения эффективности процесса коммуникаций; - методы и способы делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении Уметь: - применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации; - применять на практике методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации Владеть: -навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления; -навыками делового и публичного общения
ОПК-4. Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти		
ОПК-4.2	Готов поддерживать систему коммуникаций органа власти с целью обеспечения его информационной открытости	Знать: -особенности коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методы взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью; - теоретические и практические основы правового и организационного обеспечения информационной открытости органов государственного и муниципального управления Уметь:

		-организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах; -реагировать на информационные запросы граждан; -использовать различные инструменты для диалога с гражданами Владеть: -навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; -навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию; -навыками публичного выступления; - навыками обратной связи
ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации		
ОПК-8.1	Применяет коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами	Знать: -структуру внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальные основы, технологий и современный инструментарий связей с общественностью в органах государственной власти и управления. Уметь: -применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и другими внешними субъектами; -анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; -планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти. Владеть: - навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и другими внешними субъектами; -навыками организации и проведения государственных информационных,

		коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности
ОПК-8.2	Способен организовывать внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней	Знать: -виды коммуникаций и их особенности в государственном и муниципальном управлении; -структуру коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роль информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности Уметь: -планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней; -организовать работу с устными и письменными обращениями; -использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней Владеть: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационными процессами в органах власти всех уровней; -методами налаживания эффективных внутренних, межведомственных и внешних коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций (интегрированная оценка уровня сформированности компетенций)

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценка уровня сформированности			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	Отлично
УК-4.2 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения в сфере государственного и муниципального управления	<i>Знать:</i> -коммуникативные технологии; -технологии повышения эффективности процесса коммуникаций; - методы и способы делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении	Демонстрирует отрывочные знания коммуникативных технологий; -технологий повышения эффективности процесса коммуникаций; - методов и способов делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает	Демонстрирует частичные знания коммуникативных технологий; -технологий повышения эффективности процесса коммуникаций; - методов и способов делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении способен фрагментарно иллюстрировать ответ примерами,	Демонстрирует в целом успешные знания коммуникативных технологий; -технологий повышения эффективности процесса коммуникаций; - методов и способов делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;	Демонстрирует сформированные систематические знания коммуникативных технологий; технологий повышения эффективности процесса коммуникаций; - методов и способов делового общения; -специфику деловых коммуникаций в государственном и муниципальном управлении;

		множественные существенные ошибки в ответе.	допускает несколько существенных ошибок в ответе	грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, но допускает отдельные несущественные ошибки.	грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.
	Уметь: применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации, методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации	Не умеет -применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации, методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации	Частичные, фрагментарные умения: - применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации, методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации	В целом успешное, но не систематические умения: -применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации, методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации	Сформированные систематические умения: - применять на практике техники и приемы диалогической и монологической коммуникации, методы и способы повышения эффективности деловой и публичной коммуникации

	Владеть: Навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления, навыками делового и публичного общения	Не владеет навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления, навыками делового и публичного общения	Частичное, фрагментарно владеет навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления, навыками делового и публичного общения	В целом успешно, но не в полном объеме владеет навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления, навыками делового и публичного общения	Свободно, в полном объеме владеет навыками коммуникативного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления, навыками делового и публичного общения
ОПК-4.2 Готов поддерживать систему коммуникаций органа власти с целью обеспечения его информационной открытости	Знать: - особенности коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методы взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью; - теоретические и практические основы правового и организационного обеспечения	Демонстрирует отрывочные знания -особенностей коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методов взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью; - теоретических и практических основ правового и	Демонстрирует частичные знания -особенностей коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методов взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью; - теоретических и практических основ правового и	Демонстрирует в целом успешные знания -особенностей коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методов взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью; - теоретических и	Демонстрирует сформированные систематические знания -особенностей коммуникационной системы органов государственной и муниципальной власти; -методов взаимодействия органов государственного и муниципального управления с общественностью;

	информационной открытости органов государственного и муниципального управления	организационного обеспечения информационной открытости органов государственного и муниципального управления	организационного обеспечения информационной открытости органов государственного и муниципального управления	практических основ правового и организационного обеспечения информационной открытости органов государственного и муниципального управления	- теоретических и практических основ правового и организационного обеспечения информационной открытости органов государственного и муниципального управления
	Уметь: - организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах; -реагировать на информационные запросы граждан; использовать различные инструменты для диалога с гражданами	Не умеет -организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах; -реагировать на информационные запросы граждан; использовать различные инструменты для	Частичные, фрагментарные умения - организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах; -реагировать на информационные запросы граждан;	В целом успешные, но не систематические умения -организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах;	Сформированные систематические умения -организовывать конструктивный диалог по актуальным проблемам общества; - выступать с докладами и сообщениями по проблемам информационной работы в государственных и общественно-политических структурах; -реагировать на информационные запросы граждан;

		диалога с гражданами	использовать различные инструменты для диалога с гражданами	-реагировать на информационные запросы граждан; использовать различные инструменты для диалога с гражданами	использовать различные инструменты для диалога с гражданами
	Владеть: навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию, навыками публичного выступления, навыками обратной связи	Не владеет навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию, навыками публичного выступления, навыками обратной связи	Частичное, фрагментарное владение: -навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию, навыками публичного выступления, навыками обратной связи	В целом успешное, но не свободное владение: -навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию, навыками публичного выступления, навыками обратной связи	Свободное, полное владение: -навыками формирования и корректировки имиджа органа власти, территории посредством взаимодействия со СМИ, внешней и внутренней общественностью; навыками анализа эффективности мероприятий ПР и разработки рекомендаций и мер по их совершенствованию, навыками публичного выступления, навыками обратной связи

ОПК-8.1 Применяет коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами	Знать: структуру внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальные основы, технологий и современных инструментов связей с общественностью в органах государственной власти и управления.	Демонстрирует отрывочные знания: -структуры внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальных основ, технологий и современного инструментария связей с общественностью в органах государственной власти и управления	Демонстрирует частичные знания: - структуры внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальных основ, технологий и современного инструментария связей с общественностью в органах государственной власти и управления	Демонстрирует в целом успешные знания: - структуры внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальных основ, технологий и современного инструментария связей с общественностью в органах государственной власти и управления	Демонстрирует сформированные систематические знания: -структуры внешней среды и внешних коммуникаций органов государственного и муниципального управления; концептуальных основ, технологий и современного инструментария связей с общественностью в органах государственной власти и управления
	Уметь: применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и другими внешними субъектами;	Не умеет - применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и другими внешними субъектами;	Частичные, фрагментарные умения - применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и	В целом успешное, но не систематические умения: -применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с	Сформированные систематические умения: -применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов власти с общественностью

	анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти	анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти	другими внешними субъектами; анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти	общественностью и другими внешними субъектами; анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти	и другими внешними субъектами; анализировать взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; планировать и осуществлять мероприятия аналитического и коммуникационного характера в органах власти
	Владеть: навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и другими внешними субъектами;	Не владеет: -навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с общественностью и	Частичное, фрагментарное владение: -навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с	В целом успешное, но не свободное владение: - навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с	Полное, свободное владение: - навыками применения коммуникационных технологий и инструментов в процессе взаимодействия органов власти с общественностью

	-навыками организации и проведения государственных информационных, коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности	другими внешними субъектами; -навыками организации и проведения государственных информационных, коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности	общественностью и другими внешними субъектами; -навыками организации и проведения государственных информационных, коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности	общественностью и другими внешними субъектами; -навыками организации и проведения государственных информационных, коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности	и другими внешними субъектами; -навыками организации и проведения государственных информационных, коммуникационных и ПР-кампаний и их отдельных элементов (идеологии, документов, событий и аналитических мероприятий); -навыками совершенствовать информационного и коммуникационного обеспечения реформы государственного и муниципального управления в целях повышения его эффективности
ОПК-8.2 Способен организовывать внутренние,	Знать: - виды коммуникаций и их особенности в государственном и	Демонстрирует отрывочные знания: -видов коммуникаций и их	Демонстрирует частичные знания: -видов коммуникаций и их	Демонстрирует в целом успешные знания:	Демонстрирует сформированные систематические знания:

межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней	муниципальном управлении; - структуру коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роль информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности	особенностей в государственном и муниципальном управлении; - структуры коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роли информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности	особенностей в государственном и муниципальном управлении; - структуры коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роли информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности	-видов коммуникаций и их особенностей в государственном и муниципальном управлении; - структуры коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роли информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности	-видов коммуникаций и их особенностей в государственном и муниципальном управлении; - структуры коммуникационных и информационных потоков в органах власти; -роли информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления в повышении его эффективности
	Уметь: -планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней; -организовывать работу с устными и	Не умеет: -планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней; -организовывать работу с устными и	Частичные, фрагментарные умения: - планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней;	В целом успешные, но не систематические умения: -планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в	Сформированные систематические умения: -планировать и организовывать эффективные внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней;

	письменными обращениями; - использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней	письменными обращениями; - использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней	-организовывать работу с устными и письменными обращениями; - использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней	органах власти всех уровней; -организовывать работу с устными и письменными обращениями; - использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней	-организовывать работу с устными и письменными обращениями; - использовать различные принципы построения коммуникаций применительно к задачам органов власти всех уровней
	Владеть: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационными процессами в органах власти всех уровней -методами налаживания эффективных внутренних, межведомственных и внешних коммуникаций в сфере государственного	Не владеет: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационным и процессами в органах власти всех уровней -методами налаживания эффективных внутренних, межведомственных	Частичное, фрагментарное владение: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационным и процессами в органах власти всех уровней -методами налаживания эффективных	В целом успешное, но не свободное владение: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационными процессами в органах власти всех уровней -методами налаживания эффективных	Полное, свободное владение: -навыками организации внутренних, межведомственных и внешних коммуникационных мероприятий; -навыками управления коммуникационными процессами в органах власти всех уровней -методами налаживания эффективных внутренних,

	и муниципального управления	и внешних коммуникаций в сфере \государственного и муниципального управления	внутренних, межведомственных и внешних коммуникаций в сфере \государственного и муниципального управления	внутренних, межведомственных и внешних коммуникаций в сфере \государственного и муниципального управления	межведомственны х и внешних коммуникаций в сфере \государственного и муниципального управления
--	--------------------------------	---	--	--	---

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине (практике), допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине (практике) в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине (практике), освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Таблица 3.1 – Типовые контрольные задания соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

Индикатор достижения компетенции	№№ заданий (вопросов, билетов, тестов и пр.) для оценки результатов обучения по соотнесенному индикатору достижения компетенции
УК-4.1 Умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия	Вопросы к экзамену в тестовой форме Задания для интерактивных занятий и самостоятельной работе Темы эссе 11-17 Вопросы для экзаменов 1-40 Контрольные работы для заочников 1-18

ОПК-4.2 Способен поддерживать систему коммуникаций органа власти с целью обеспечения его информационной открытости	Вопросы к экзамену в тестовой форме 1-20 Задания для интерактивных занятий и самостоятельной работе. Круглый стол Вопросы для самостоятельного изучения 1-10 Темы рефератов: 23-40 Темы эссе 1-10 Контрольные работы для заочников 1-18
ОПК-8.1 Способен применять коммуникационные технологии и инструменты в процессе взаимодействия органов государственного и муниципального управления с внешними субъектами	Вопросы к экзамену в тестовой форме 1-20 Вопросы для самостоятельного изучения 11-25 Вопросы для экзаменов 1-40 Контрольные работы для заочников 1-18
ОПК-8.2 Способен организовывать внутренние, межведомственные и внешние коммуникации в органах власти всех уровней	Темы рефератов: 1-22. Вопросы к экзамену в тестовой форме 1-20 Вопросы для экзаменов 1-40 Контрольные работы для заочников 1-18

Вопросы к экзамену в тестовой форме

- Какова история возникновения связей с общественностью как сферы деятельности?
 - ПР зародились в России в период сталинизма.
 - ПР зародились в США более ста лет назад.
 - ПР зародились в Японии двести лет назад.
 - ПР зародились в Европе более ста лет назад
- Каковы социальные функции ПР?
 - ПР гармонизируют отношения в обществе.
 - ПР не имеют социальных функций.
 - ПР – чисто политическое явление.
 - ПР формирует общественное мнение.
- Как соотносятся понятия «реклама» и ПР?
 - Они несовместимы.
 - ПР – вид рекламы.
 - ПР - разновидность менеджмента, часто использует рекламу для достижения поставленных целей.
 - Реклама- главный вид ПР
- Как соотносятся понятия «маркетинг» и ПР?
 - Они идентичны.

- 2) Не имеют точек соприкосновения.
- 3) Очень близки по содержанию и методам, но имеют свою специфику.
- 4) Маркетинг - вид ПР.

5. Что означает принцип обратной связи в ПР?

- 1) это понятие техническое
- 2) это означает – получить ответ на письмо или статью
- 3) это важный принцип получения заинтересованной реакции целевой аудитории в ответ на акцию
- 4) ответная реакция ПР-кампании на запросы потребителей.

6. Имеет ли отношение к ПР понятие «социально ответственный бизнес»?

- 1) да
- 2) нет
- 3) имеет только в некоммерческой сфере
- 4) эти понятия не имеют точек соприкосновения.

7. Какое мнение о работе пресс-секретаря вы считаете верным?

- 1) это такой же журналист, только зарплату получает не в редакции
- 2) это журналист, который не способен работать творчески, потому идет служить во власть
- 3) работа пресс-секретаря требует особой квалификации, не каждый журналист сможет быть пресс-секретарем
- 4) это человек, проводящий опросы общественного мнения и анализирующий результаты для предоставления в СМИ.

8. Какое высказывание о пресс-релизе верное?

- 1) Пресс-релиз направляется во все организации и СМИ
- 2) Пресс-релиз можно отправлять только в СМИ.
- 3) Пресс-релиз отправляется только почтой.
- 4) Пресс-релиз получают от СМИ.

9). Пресс-конференция – мероприятие, на которое, независимо от темы, необходимо пригласить политиков, известных людей. Это повысит авторитет организации. Ваш вариант оценки данного тезиса.

- 1) нет, это неверно, т.к. пресс-конференция – мероприятие для журналистов. На их опросы отвечают представители организации, которая проводит пресс-конференцию.
- 2) да
- 3) такое возможно, это решается организаторами
- 4) пресс-конференция не может проходить без участия представителя органа государственного управления.

10. Применение системного подхода к деятельности по ПР:

- 1) это несовместимые понятия
- 2) ПР - адаптивная функция открытых систем
- 3) ПР – функция закрытых систем
- 4) ПР возможен, как в открытых, так и в закрытых системах.

11. Правовые основы ПР:

- 1) деятельность ПР не регулируется никакими официальными законодательными актами
- 2) деятельность ПР регулируется законом РФ «О рекламе»
- 3) деятельность ПР не может регулироваться законодательно в силу ее специфики
- 4) деятельность ПР регулируется законом РФ «О СМИ»

12. Этические основы ПР в России:

- 1) Российский кодекс профессиональных и этических принципов в области ПР принят в 2001г.
- 2) Российский кодекс профессиональных и этических принципов в области ПР кардинально отличается от международных документов
- 3) этические основы по ПР невозможно свести к одному документу, слишком многое зависит от конкретной ситуации
- 4) при РАСО создана общественная инстанция по спорам и рассмотрению нарушений.

13. Афинский кодекс профессиональных принципов ПР:

- 1) Афинский кодекс принят всеми международными организациями ПР
- 2) Афинский кодекс принят IPRA и CERP в 1965 г.
- 3) Афинский кодекс принят ICO в 1991 г.
- 4) Афинский кодекс принят РАСО в 1991 г.

14. Формирование общественного мнения:

- 1) общественное мнение формируется стихийно
- 2) общественное мнение фактически не существует, это условная категория
- 3) общественное мнение можно сформировать целенаправленно (рационально)
- 4) общественное мнение формируется путем убеждения.

15. В каком году PR в России выделились в самостоятельную сферу деятельности:

- 1). 1989;
- 2). 1991;
- 3). 1993;
- 4). 2000.

16. Лидеры общественного мнения:

- а) «лидеры мнений» всегда занимают ответственные должности
- б) «группы влияния» и «лидеры мнений»- понятия идентичные
- в) «лидеры мнений» проявляются только в период обсуждения проблем

17. Общественность как понятие и категория СО

- а) группа и общественность – понятия идентичные
- б) толпа может стать общественностью при определенных условиях
- в) масса и толпа – понятия идентичные

18. Понятие имиджа организации

- а) имидж имеют все организации
- б) имидж имеют не все организации
- в) имидж – условная категория, неизмеряемая и неуловимая.

19. Способы формирования имиджа организации :

- а) имидж всегда создается целенаправленно
- б) имидж организации формируется через опыт общения с ней
- в) имидж организации – это стихийное явление

20. Понятие имиджа политика:

- а) Все политики имеют имидж
- б) Лишь отдельные политики имеют имидж
- в) Имидж можно приобрести и потерять

21. Что из перечисленного НЕ относится к задачам пресс-службы?
Выберите один правильный ответ

- а) помощь СМИ в получении необходимых сведений для подготовки публикации
- б) изучение общественного мнения о данном органе власти
- в) подготовка информационных материалов о деятельности органа власти
- г) выдача справок населению о деятельности органа власти
- д) аккредитация СМИ

Вопросы открытые к экзамену.

1. Запрос — это?

обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к должностному лицу о предоставлении информации.

2. Лицо (физическое или юридическое), которое обращается с запросом для получения государственной услуги в письменной, устной или электронной форме — это? (Заявитель)

3. Заявление — это

(просьба гражданина о содействии в реализации его прав, а также критика деятельности органов власти или сообщение о выявленных нарушениях)

4. Имидж государства — это?

(совокупность представлений, основанных на фактах, логике образах, убеждениях, складывающихся в зарубежных странах и у граждан внутри страны о ее правительстве и системе власти.

5. Имидж государственного служащего — это?

(индивидуальный имидж, который складывается из результативности работы, профессионализма, должностного поведения, общего культурного уровня, нравственных и коммуникативных качеств, а также из субъективных оценок служащего со стороны населения и институтов гражданского общества.

6. Направленное воздействие на изначально мотивированную аудиторию посредством предоставления ей актуальных и качественных по содержанию информационных ресурсов, создания более удобных способов поиска информации в Интернете — это? (Инбаунд-коммуникации (англ. inbound — входящий))

7. Интервью — это? (одна из распространенных форм взаимодействия со СМИ в форме беседы лидера мнений с журналистом по определенной теме)

8. Информационная война — это? (Целенаправленное воздействие на население путем распространения ложной либо специально подобранной информации).

9. Напишите определение информационная система — это (совокупность содержащейся в базе данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств)

10. Информационная технология — процесс, метод поиска, сбора, хранения, обработки, распространения информации и способ осуществления таких процессов и методов.

11. Информационный повод — это? (событие, являющееся основанием для обсуждения в СМИ).

12. Совокупность сведений, получаемых и накапливаемых в процессе практической деятельности, для многоцелевого использования в общественном производстве и управлении-это (Информационный ресурс)
13. Сведения, сообщения, данные независимо от формы их представления – это одним словом ? (Информация)
14. Дайте определение термину Авторская статья (англ. by-liner) — статья, содержащая позицию должностного лица или организации по какой-либо проблеме в обществе.
15. Агитация (лат. agitatio — приведение в движение) — это? (устная, печатная и наглядная политическая деятельность, воздействующая на сознание людей, для того чтобы побудить их к какой-либо деятельности)
16. Правовой акт органа власти, ответственного за оказание государственной или муниципальной услуги, в котором определяется весь круг вопросов, связанных с оказанием данной услуги – это ? (Административный регламент)
17. «Активный гражданин» — система электронных референдумов среди активных пользователей Интернета, позволяющая выявлять предпочтения и учитывать их при проектировании мер государственной политики.
18. Антиреклама — это?
- (реклама, направленная на уменьшение интереса и ухудшение отношения общества к какому-либо явлению, лицу, организации)
19. База данных — это? (представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов, систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью вычислительной техники).
20. Блог —это?
- публичный интернет-дневник с регулярно обновляющимися записями, к которым читатели могут добавлять свои комментарии.
21. Бренд — это?
- неосознаваемая сумма свойств продукта (наименование, упаковка, цена, история, репутация) и впечатления, производимого им на потребителя.
22. Брендинг — это? комплекс последовательных мероприятий, направленных на создание целостного и востребованного потребителем имиджа продукта или услуги.
23. Пресс-конференция по единственному вопросу с приглашением ограниченного круга журналистов, которая может включать только официальное сообщение без ответов на вопросы (от англ. brief — короткий) – это ? (Брифинг)
24. -Информация, содержащая историю организации, описание ее продукции и достижений, которая призвана ответить на вопросы, возникающие при упоминании названия организации – это? (Бэкграундер (от англ. background — предыстория)
25. совместный проект Минфина России и Открытого правительства, направленный на предоставление гражданам в понятной и доступной форме информации о приоритетах

бюджетной политики, параметрах бюджетной системы Российской Федерации и результатах использования бюджетных средств. («Бюджет для граждан»)

26. Автоматизированная информационно-коммуникационная система (сайт), предоставляющая авторизованным пользователям доступ к ресурсам и сервисам, возможность получать информацию и услуги, переходить в другие информационные системы, взаимодействовать друг с другом, получать консультации специалистов и реализовывать другие возможности. (Веб-портал)

27. Голосование — это ... Напишите определение (способ принятия решения группой лиц, при котором общее мнение формулируется путем подсчета голосов)

28. Горячая линия (англ. hot line) — это (многоканальная линия связи между организацией и ее аудиторией для оперативного решения определенного круга вопросов)

29. деятельность по реализации функций органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, органа местного самоуправления, которая осуществляется ими непосредственно или через подведомственные учреждения по запросам заявителей в пределах установленных полномочий органа, предоставляющего данную услугу- это ? Государственная (муниципальная) услуга

30. Государственное управление —запишите определение (целенаправленное воздействие государства на общество для достижения общественно значимых результатов)

31. Государственные информационные ресурсы — информационные ресурсы органов власти, создаваемые для реализации государственных полномочий и обмена информацией органами власти между собой и с гражданами.

32. должностное лицо или организация, уполномоченная для реализации государственной власти по установленному кругу вопросов – это? Государственный орган

33. Выстраивание контактов с органами государственной власти и должностными лицами с целью воздействовать на законодательный и управленческий процессы в интересах структур бизнеса – это (Джиар (англ. Government Relations, GR)

34. Доступ к информации —это? (возможность получения и использования информации).

35. Просьба гражданина о восстановлении нарушенных прав или защиты прав других лиц – это (Жалоба)

36. Клиентизм — Это? Ответ: модель политического господства, основанная на особом типе взаимоотношений лидера (патрона) с преданными или зависимыми сторонниками (клиентами).

37. использование должностным лицом своих полномочий в целях личной выгоды, противоречащее законодательству и моральным установкам, а также подкуп должностных лиц – это? (Коррупция (лат. corruptio — подкуп, порча)

38. Передача отдельных функций для исполнения неопределенному кругу лиц на основании публичной оферты, не подразумевающей заключение трудового договора -называется как? (Краудсорсинг (от англ. crowd — толпа, source — источник))

39. Краудфандинг (от англ. crowd — толпа, funding — финансирование) — это? (сбор средств, необходимых для реализации проекта, в котором заинтересованы многие люди).
40. Лидер мнений (англ. newsmaker) — лицо, чья деятельность привлекает внимание СМИ, благодаря личным качествам или высокому общественному положению.
41. Разновидность работы с обращениями в органе власти, осуществляемая в форме непосредственного общения заявителя и должностного лица (Личный прием)
42. Лоббирование (англ. lobby — кулуары) — это (воздействие заинтересованной группы лиц на принятие тех или иных решений государственными органами и политическими лидерами)
43. Лозунг —это?
(эмоциональный призыв или обращение, выражающее руководящую идею и не требующее логических доказательств)
44. Местный референдум — форма непосредственного осуществления населением муниципального образования местного самоуправления в форме голосования граждан по вопросу местного значения.
45. МФЦ – это ? расшифруйте (Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг)
46. «Мои документы» — российская организация, независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу одного окна.
- 47.Муниципальные выборы — выборы депутатов представительных органов и должностных лиц местного самоуправления.
48. «Народный бюджет» — формат публичного обсуждения проекта бюджета, при котором граждане принимают участие в распределении средств бюджета на принципах софинансирования. «Наш город» — геоинформационный портал, созданный для выстраивания конструктивного диалога между органами власти Москвы и жителями города."
49. Новое государственное управление (государственный менеджмент) —ЭТО?
(теория государственного управления, появившаяся в 1970-е гг., основанная на перенесении практики коммерческих организаций в государственный сектор).
50. Описание новости, связанной с организацией, не носящее, как правило, маркетингового характера и призванное содействовать приобретению организацией более широкой известности. (Новостной релиз (англ. news-release)
60. Обращения граждан в органы власти — способ инициирования гражданами в устной или письменной форме ... Продолжите фразу) (их общения с органами и должностными лицами государственной власти и местного самоуправления, осуществляемый в форме заявления, предложения и жалобы).

61. Общественная инициатива — это? (Ответ: предложение гражданина России по вопросам социально-экономического развития страны, совершенствования государственного и муниципального управления)

62. общественная организация, обеспечивающая взаимодействие граждан и общественных объединений с органами государственной власти и органами местного самоуправления – ЭТО? (Общественная палата)

63. Общественная приемная — НАПИШИТЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

(внештатное объединение специалистов, представителей общественности, работающих на добровольной основе по направлениям, соответствующим их профессиональным знаниям, которое осуществляет прием граждан и дает им консультации).

64. Общественная проверка — ЭТО? Ответ: действия по сбору и анализу информации, фактов и обстоятельств, касающихся общественно значимой деятельности органов и организаций

65. Общественная экспертиза — основанные на использовании специальных знаний анализ актов и решений органов власти, проверка их соответствия законодательству.

66. Общественное обсуждение — это? Ответ: публичное обсуждение общественно значимых вопросов, а также проектов решений с обязательным участием должностных лиц и заинтересованных граждан.

67. Общественные (публичные) слушания — 1) форма прямого волеизъявления граждан, реализуемая путем обсуждения проектов управленческих решений; 2) комплекс мероприятий, направленных на информирование общественности о намечаемой хозяйственной и иной деятельности и ее возможном воздействии с целью выявления общественных предпочтений и их учета в процессе оценки воздействия.

68. Дайте определение общественному контролю. Ответ — наблюдение за деятельностью органов власти, государственных и муниципальных организаций, иных организаций, осуществляющих публичные полномочия, в целях проверки, анализа и оценки принимаемых ими решений.

69. Общественный мониторинг — это

Ответ: постоянное или временное наблюдение за деятельностью органов власти, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций

Варианты заданий для интерактивных занятий и самостоятельной работе

Деловая игра «Проведения предвыборной ПР-кампании в ходе выборов главы администрации»

Ход игры: из группы студентов путем тестирования выбираются три кандидата на должность главы органа местной власти. Каждому кандидату в качестве поддержки предоставляется помощник. В процессе игры кандидаты должны составить предвыборную программу, а также ответить на заданные вопросы. Остальные студенты участвуют в игре

следующим образом; во-первых, они задают вопросы претендентам на должность; во-вторых, на них возлагается функция оценки кандидатов.

Цель игры - дать возможность кандидатам полностью проявить свои способности, что нередко является весьма затруднительным в Реальной обстановке, а остальным участникам игры - возможность самостоятельно оценить претендентов.

Ожидаемый результат:

- получение навыков проведения предвыборной ПР-кампании, агитации и продвижения имиджа кандидата;
- умение общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание.

Деловая игра: «Проведение встреч с коллективами организаций при проведении предвыборной агитации за кандидата в депутаты Госсовета РТ»

Цель игры: получение навыков проведения встреч с коллективами организаций в ходе подготовки к закреплению практических навыков в организации и проведении PR-кампании, предвыборной агитации за кандидата. Моделирование поведения кандидата в депутаты Госсовета РТ в разных ситуациях.

Ход игры: студенческая группа делится на три примерно равные части, две группы представляют определённые политические партии по выбору группы, третья группа является избирателями, которых, во время предвыборных мероприятий необходимо склонить на свою сторону. Каждая «партия» выдвигает своего кандидата и формирует избирательный штаб. Задачей команд является смоделировать максимально близкий к реальности цикл проведения избирательной кампании с акцентом на ПР- мероприятия. Группа, которая представляет избирателей, выполняет роль и СМИ. В процессе двух занятий – группа должна написать и распространить по два материала о ходе предвыборной кампании и провести один социологический опрос обязательно распространив по всем участникам данную информацию в печатном виде.

Ожидаемый результат:

- владение основными технологиями формирования и продвижения имиджа кандидата в депутаты;
- владение медиативными технологиями.

Тематическая дискуссия по теме: Специфика связей с общественностью в государственном управлении и политике

Основные вопросы:

1. Характеристика системы органов государственной власти в современной России.
2. Специфика связей общественности в государственном управлении и политике.
3. Организация работы пресс-секретарей и пресс-служб на федеральном и региональном уровнях.
4. Специфика медиарилейшнз в сфере политики и государственного управления.
5. Практика организации различного вида политических PR-кампаний в России и мире.

Ожидаемый результат:

- оперирование информацией о ключевых вопросах и технологиях государственного управления для четкого и убедительного публичного изложения;
- умение общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание.

Обсуждение в группах проблемы: Роль связей с общественностью на федеральном и субъектном уровнях государственного управления в РФ.

Основные вопросы для подготовки:

1. Цели и функции служб по связям с общественностью в органах государственной власти Российской Федерации.
2. Понятия информационные и политические процессы, их виды и формы.
3. Роль информации и коммуникации в современном постиндустриальном обществе.
4. Взаимосвязь информационного, когнитивного и географического пространств в реализации сценариев развития страны.
5. Моделирование информационных процессов взаимодействия политической власти и гражданского общества: управленческий аспект.

Ожидаемый результат:

- оперирование информацией о ключевых вопросах и технологиях государственного управления для четкого и убедительного публичного изложения

Круглый стол на тему: Формирование информационных потоков, циркулирующих между политической властью и социальными группами.

Доклады по вопросам:

1. Политическая коммуникация. Средства политической коммуникации.
2. Российские исследования роли СМИ в политике.
3. Влияние политической коммуникации на политический процесс.
4. Виды и типы информационных потоков.
5. Базовые модели политической коммуникации.

Целями устных выступлений являются:

- формирование умения грамотно осуществлять выбор литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада;
- анализ наиболее важных результатов концептуальных научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления;
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления;
3. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса;
4. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе;
5. Выработка целостного текста устного выступления.

Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, пример, таблиц, иллюстраций, схем. Устное сообщение или доклад завершается дискуссией с аудиторией по теме выступления.

При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут. Далее, целесообразно перед началом презентации материала уточнить форму и порядок ответов на вопросы аудитории, т.е. предусмотреть такую возможность по ходу выступления либо по его окончании.

Ожидаемый результат:

- умением устанавливать и использовать информационные источники для учета потребностей заинтересованных сторон при планировании деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации;
- умение находить основы для сотрудничества с другими органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, институтами гражданского общества, способностью определять потребности в

информации, получать информацию из большого числа источников, оперативно и точно интерпретировать информацию.

Вопросы для коллоквиума или индивидуального собеседования

- 1) В чем сходства и различия ПР и пресс-посредничества?
- 2) Что такое субъекты ПР?
- 3) Формула оценки ПР проектов?
- 4) Правила эффективного общения?
- 5) Формирование общественного мнения?
- 6) Пятиуровневая иерархия потребностей Маслоу?
- 7) Лидеры общественного мнения?
- 8) Цели организации?
- 9) Перечислите виды коммуникационной деятельности.
- 10) В чем различия ПР и рекламы?
- 11) Методы пиарологии?
- 12) Какие подходы, используются пиарменами при определении целевых групп?
- 13) Понятие общественности?
- 14) Стадии жизненного цикла общественного мнения.
- 15) Понятия организации и ее структуры?
- 16) ПР-подразделения в коммерческих структурах?

Проблемные ситуации, задания

1. **Напишите** «Правила поведения на совещании»: а) для руководителей; б) для участника делового совещания.

2. **Задание.** Существуют конкретные методы нейтрализации замечаний собеседника, которые существенно снижают их негативное воздействие. Раскройте их суть: ссылка на авторитеты; «сжатие» нескольких замечаний; одобрение + уничтожение; перефразирование; условное согласие; эластичная оборона; принятие замечания; сравнение; метод опроса; метод «да..., но...»; предупреждение; доказательство бессмысленности; отсрочка.

3. **Охарактеризуйте** следующие подходы к высказыванию замечания собеседнику: локализация, уважение, признание правоты, сдержанность в личных оценках, лаконичность ответов, контролирование реакций, недопущение превосходства.

4. **Задание.** Собеседование при приеме на работу сводится к восьми основным вопросам. Сформулируйте эти вопросы и обоснуйте их необходимость и логичность.

5. **Задание.** Почему необходимо провести собеседование при увольнении сотрудника? Какие условия необходимо соблюдать? Предложите план собеседования при увольнении с работы сотрудника.

6. **Предложите план** проведения проблемной или дисциплинарной беседы.

7. **Разыгрывание ситуации** в учебной группе, «Поручение задания подчиненному» методом исполнения ролей. *Цель задания --* провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

- а) задание традиционное, плановое;
- б) задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют *руководитель* и *подчиненный*. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, маркетолога, рекламиста, экономиста и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- 1) объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- 2) довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- 3) мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель должен получить ответы на следующие вопросы (чтобы принять правильное решение).

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж. *Организация игрового занятия.*

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых.

Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания.

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.
5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

Ход:

Пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова. Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней. Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать. Объясните требования в

отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения. Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать. Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала». Используйте коммуникативные приемы с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.

Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Наблюдатели оценивают качество проведенной беседы:

Вопросы для оценки качества беседы	Правильно	Частично правильно	Неправильно
Четко ли сформулировал вопросы руководитель?			
Удалось ли руководителю сообщить подчиненному всю важную и необходимую информацию?			
Правильно ли задавал руководитель наводящие вопросы, не подсказывал ли он ими готовые ответы?			
Правильно ли провел руководитель инструктаж по заданию?			
Ясно ли руководитель представлял себе цель и задачи данной беседы?			
Правильно ли вел себя руководитель во время беседы, используя вербальные и невербальные сигналы?			
Проходила ли беседа в форме диалога, дослушивал ли руководитель аргументы и ответы подчиненного?			
Удалось ли руководителю создать непринужденную атмосферу? Правильно ли он использовал с этой целью психологические приемы?			
Грамотно ли руководитель реагировал на психотип подчиненного, использовал ли его особенности в коммуникативной стратегии?			
Правильно ли выбрал руководитель модель общения?			
Эффективно ли прошла деловая беседа?			

Упражнение «Деловые совещания»

Совещание – одна из форм коллективного принятия решений. Проверьте правильность ваших действий при его организации и проведении с учетом следующих ситуаций.

1. Вам предстоит провести совещание, предусмотренное календарным планом или в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?

2. Какие приемы следует применять для контроля дискуссии в ходе совещания: сохранение единства участников совещания, их мобилизация, фокусирование внимания на обсуждаемой задаче?

3. Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Подумайте:

а) что может заставить сотрудников искать решения типа «как делать», а не «что делать»?

б) как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на расширение круга предложений?

4. Часто на совещаниях люди не слушают друг друга. Один говорит: «А – это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал: «А – это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими.

Как вам следует вести себя в данной ситуации?

5. Вам трудно перед аудиторией говорить. Вы не можете собраться, даже перед небольшой группой. Каковы методы подготовки к выступлению? Как приобрести уверенность в себе?

О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

6. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать длинные и туманные объяснения причин его несогласия, в силу чего впустую тратится масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием в том случае, если он не подействовал сразу?

Какие еще способы воздействия на этого подчиненного вы могли бы предложить?

Ролевая игра «Выкиньте свои проблемы» может проводиться во время обычных совещаний по отделениям, общих собраний или других деловых встреч.

Цель: помочь людям уйти от своих проблем и огорчений, в то же время обеспечивая остальную группу материалом для обсуждения этих проблем и выдвижения предложений по их решению.

Процедура:

Расскажите суть этой игры, отметив, что большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Участникам игры предлагается решить проблемы сегодня. Попросите каждого участника сформулировать такие проблемы. Будьте осторожны в отношении личностных черт, фраза «видеть щепку в чужом глазу, а в своем и бревна не заметить» – не слишком удачный юмор.

Каждый участник записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем они комкают листки и выкидывают их в корзину для мусора. После того как все бумажки окажутся в

корзине, образуйте группы из трех человек, попросите выделить по одному человеку от группы, которые будут вынимать записки из корзины. Теперь у «тройки» есть «вытянутая» проблема, и рабочей группе дается 3--5 минут, чтобы записать и обсудить все возможные решения, которые они успеют выработать за это время.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложения.

Повторяйте этот процесс столько раз, сколько позволяет время, или до тех пор, пока все проблемы не будут обсуждены.

Тема: Формирование команд для решения задач государственного и муниципального управления

Выделяется три уровня проведения процессов формирования команд:

- 1) индивидуальное консультирование, т.е. управление трудными проблемами, возникающими в результате существования в организации;
- 2) непосредственно формирование команды – активное командное включение в планирование организационных изменений;
- 3) построение межкомандных взаимоотношений (в случае наличия нескольких отдельных команд в организации, консультирование направлено как на процесс формирования команд, так и на налаживание взаимосвязи между ними).

Ролевая игра «Управление изменениями»

Цель: дать группе возможность изучить процесс изменений и показать, как можно уменьшить сопротивление.

Ход игры:

Разделите группу на подгруппы по 4--5 человек, затем попросите обсудить внутри команд следующие вопросы:

- Вспомните последний случай, когда в деятельность вашей организации были внесены какие-либо изменения.
- Были ли эти изменения встречены сопротивлением? Почему?
- Загляните в прошлое: что могло бы облегчить внесение этих изменений?
- Предоставьте достаточно времени для дискуссии. Затем каждая команда выступит с сообщением.
- Предложите вопросы для обсуждения.
- Выявлены ли идентичные изменения?
- Сколько человек не сопротивлялись изменениям? Попросите их рассказать об этом
- Почему изменениям так часто сопротивляются?
- Назовите несколько вещей, которые помогут вам легче провести будущие изменения.

Советы. Если члены группы – представители различных сфер деятельности, то дискуссия принесет наилучшие результаты. Если все члены группы из одного офиса, это может быть упражнением, где проявятся различные типы поведения в момент коллективного обсуждения проблемы.

Пусть каждая группа выберет только одно изменение для дискуссии. Однако если время позволяет, список можно расширить.

Деловая игра «Пресс-конференция».

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;

б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Какова роль внутренней и внешней коммуникации в социогенезе?
2. Раскройте содержание тезиса о коммуникации как основе общественной жизни.
3. Что такое социальные структуры с точки зрения представлений об обществе как о коммуникативном процессе?
4. В каких случаях социальные структуры укрепляются, а в каких изменяются?
5. Приведите примеры негативных последствий нарушения коммуникаций для общественной кооперации.
6. Приведите примеры негативных последствий нарушения коммуникаций для индивида.
7. Как внутренняя и внешняя коммуникации могут взаимодополнять друг друга?
8. Какова роль внутренней и внешней коммуникации в практической преобразовательной деятельности человека?
9. Какова роль внутренней и внешней коммуникации в познавательной деятельности человека?
10. Что является основными причинами актуальности проблемы коммуникации в наше время?
11. Какие решения теория коммуникации может предложить для решения проблемы чрезмерной специализации и дифференциации научного знания и практической деятельности?
12. Приведите примеры коммуникативных проблем, связанных с социокультурными различиями.
13. Выявите факторы актуальности темы коммуникации в управлении.
14. Каковы причины кризиса рационалистической модели управления?
15. Почему кризис рационалистической модели управления привел к необходимости разработки новых коммуникативных технологий?
16. В чем особенности коммуникационных процессов в работе «команды»?
17. Назовите основные современные теории лидерства и покажите их особенности.
18. Как в современных теориях лидерства решается проблема коммуникаций между лидером и командой его последователей?
19. Какова роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации⁰

20. Почему анализ неформальных коммуникаций так важен для исследования организационной культуры в России?
21. Почему реформа государственного и муниципального управления в России требует разработки коммуникационных технологий?
22. Какие основные аспекты можно выделить в определениях понятия коммуникации?
23. Расклассифицируйте все приведенные определения коммуникации.
24. Почему определения коммуникации столь многозначны?
25. Какие существуют направления изучения коммуникации?

Самостоятельная работа: Эссе

Проблемная задача: научиться формулировать свое мнение и уметь его обосновать.

Главная цель – определение умения выделять, формулировать и идентифицировать основания конкретной проблемы, демонстрация навыков критического и логического мышления, владение категориально-понятийным аппаратом бухгалтерского финансового учета, проявление эрудиции. Эссе – это особый литературный и научный жанр, который (в нашем случае) предполагает размышление или комментарий от первого лица по поводу конкретной проблемы. Оно представляет собой собственную рациональную рефлексию (бук. - отражение разумом) на актуальные проблемы.

Написание эссе помогает взглянуть на конкретную проблему со стороны, дает возможность развить навыки междисциплинарного и комплексного подхода, способствует освоению системного метода.

Примерные темы эссе

1. Мой идеальный слушатель
2. Этапы человеческой коммуникации
3. Будущее человеческой коммуникации (футурологический аспект)
4. Национальная специфика русской (английской, турецкой, китайской и т.д.) коммуникации
5. Подарок партнеру (коллеге, начальнику): знак внимания или взятка (этический аспект).
6. Виды человеческого письма
7. Особенности деловой коммуникации, или ничего личного
8. Особенности коммуникаций в государственном и муниципальном управлении.
9. Роль коммуникационных качеств в государственной службе.
10. Роль коммуникационных качеств в муниципальной службе.
11. Влияние PR пиара на общество
12. Имидж – путь к успеху
13. Паблик рилейшнз как способ формирования общественного мнения
14. Значение паблик рилейшнз в достижении высокой общественной репутации фирмы
15. Роль журналистики в современном обществе
16. Аспекты мифа с позиции паблик рилейшнз в бизнесе
17. Целенаправленно создаваемый образ PR-субъекта

Задания и методические указания по выполнению рефератов

по дисциплине «Коммуникации и общественные связи в государственном и муниципальном управлении»

Реферат - письменная работа объемом 10-15 печатных страниц (включая титульного листа и списка литературы), в которой представлено краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

1. Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (содержание), в котором указаны названия всех разделов реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1-1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

2. Этапы работы над рефератом.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;
3. Устное сообщение по теме реферата.

Подготовительный этап работы.

Включает в себя формулировку темы, поиск источников научной информации, работу с данными источниками. Подготовительный этап работы завершается созданием конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. По завершении предварительного этапа можно переходить непосредственно к созданию текста реферата.

Создание текста.

Текст реферата должен подчиняться определенным требованиям: он должен раскрывать тему, обладать связностью и цельностью. Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы. Связность текста предполагает смысловую соотносительность отдельных компонентов, а цельность - смысловую законченность текста.

С точки зрения связности все тексты делятся на тексты - констатации и тексты рассуждения. Тексты-констатации содержат результаты ознакомления с предметом и фиксируют устойчивые и несомненные суждения. В текстах-рассуждениях одни мысли извлекаются из других, некоторые ставятся под сомнение, дается им оценка, выдвигаются различные предположения.

План реферата.

Изложение материала в тексте должно подчиняться определенному плану - мыслительной схеме, позволяющей контролировать порядок расположения частей текста. Универсальный план научного текста, помимо формулировки темы, предполагает изложение вводного материала, основного текста и заключения. Все научные работы - от

реферата до докторской диссертации - строятся по этому плану, поэтому важно с самого начала

научиться придерживаться данной схемы.

Требования к введению.

Введение - начальная часть текста. Оно имеет своей целью сориентировать читателя в дальнейшем изложении.

Во введении аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками; перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Введение может также содержать обзор источников или экспериментальных данных, уточнение исходных понятий и терминов, сведения о методах исследования.

Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата.

Объем введения - в среднем около 10% от общего объема реферата.

Основная часть реферата.

Основная часть реферата раскрывает содержание темы. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предполагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса.

Важно проследить, чтобы основная часть не имела форму монолога. Аргументируя собственную позицию, можно и должно анализировать, и оценивать позиции различных исследователей, с чем-то соглашаться, чему-то возражать, кого-то опровергать. Установка на диалог позволит избежать некритического заимствования материала из чужих трудов - компиляции.

Изложение материала основной части подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала: классификации (эмпирические исследования), типологии (теоретические исследования), периодизации (исторические исследования).

Заключение.

Заключение - последняя часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы. Небольшое по объему сообщение также не может обойтись без заключительной части - пусть это будут две-три фразы. Но в них должен подводиться итог проделанной работы.

Список использованной литературы.

Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы. Названия книг в списке располагают по алфавиту с указанием выходных данных использованных книг.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата

Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 30 мм. слева, 15 мм. справа и по 20 мм. сверху и снизу листа. Рекомендуются шрифт TimesNewRoman, кегель 14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении. При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т.д.

Примерные темы рефератов:

1. Реклама и публичных отношений.
2. Политическая реклама.
3. Имидж и политические выборы.
4. Профессия: имиджмейкер.
5. Символы в политической рекламе.
6. Пресса и общественное мнение.
7. Неформальная политическая коммуникация.
8. Политическая реклама.
9. Публичных отношений и медиапланирование.
10. Публичных отношений в коммерческой деятельности.
11. Приемы стратегии и тактики предвыборной борьбы.
12. Публичных отношений и средства массовой информации.
13. Инструменты публичных отношений.
14. Элементы визуальной, вербальной и невербальной коммуникации.
15. Составляющие публичных отношений в бизнесе.
16. Основы публичных отношений.
17. Составляющие публичных отношений в политике.
18. Костюм для политической сцены
19. Деловой этикет и публичных отношений.
20. Основы публичных отношений и элементы психологии..
21. Основы публичных отношений и теория коммуникации.
22. Социально-психологические аспекты взаимодействия искусства и публики.
23. Политическая коммуникация.
24. Сферы деятельности публичных отношений.
25. Инструменты публичных отношений.
26. Общественное мнение и публичных отношений.
27. Публичных отношений в интернете.
28. Правовые основы публичных отношений.
29. Основные организационные формы публичных отношений.
30. Связи с общественностью и этика.
31. Этические кодексы в связях с общественностью.
32. Классификация документов в связях с общественностью.
33. Информационные документы в связях с общественностью.
34. Оперативные документы в связях с общественностью.
35. Практические аспекты планирования и проведения пресс-конференции.
36. Специфика организации пресс-конференции.
37. Технологии создания информационного повода.
38. Создание медиа-брендинга.
39. Использование в PR наук коммуникативного цикла.
40. Основные операции публичных отношений в бизнесе.

Примерные вопросы для экзамена

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Виды коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, массовая) и их особенности.
3. Этапы развития средств коммуникации.
4. Гипотезы о происхождении естественного языка. Виды письменности.
5. Коммуникативный процесс и его элементы.
6. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
7. Характеристики делового общения.

8. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
9. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
10. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
11. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
12. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
13. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
14. Значение слушания в деловом общении.
15. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Коммуникативные роли.
22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
27. Парирование замечаний собеседников.
28. Психологические приемы влияния на партнера.
29. Деловой разговор по телефону.
30. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
35. Понятие информации. Деловая информация.
36. Методы и приемы работы с информацией.
37. Составление резюме.
38. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
39. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
40. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.

**Задания и методические указания
для выполнения контрольных работ по дисциплине «Коммуникации и
общественные связи в государственном и муниципальном управлении» для
студентов заочной формы обучения**

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию основных вопросов и иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора, шифр; ФИО, учёное звание, степень преподавателя; город и год.

В содержании отражаются вопросы контрольной работы, согласно выбранного варианта.

Введение. В нем следует обозначить цель, которую поставил перед собой студент при выполнении контрольной работы.

Основная часть контрольной работы для студентов заочного отделения состоит из теоретических вопросов по изучаемым в курсе темам.

При выполнении контрольной работы рекомендуется использовать литературу, информационные ресурсы Internet.

Выполнению работы должны предшествовать ознакомление с соответствующими разделами курса.

Список литературы оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТ.

При выполнении контрольной работы необходимо руководствоваться следующими требованиями:

- контрольная работа должна быть представлена в установленные сроки;
- она должна быть выполнена аккуратно, страницы следует пронумеровать, оставить поля для замечаний преподавателя-рецензента, допускать лишь общепринятые сокращения слов;
- в начале работы указывается номер варианта, замена одного варианта другим не допускается;
- выполнение контрольной работы заключается в том, что студент дает письменные ответы на вопросы своего варианта;
- использует литературные источники, массовые статистические материалы за последние 3 – 5 лет;
- ответы должны содержать полный развернутый материал на поставленный вопрос;
- основные показатели рассматриваемых вопросов, необходимо оформить в виде компактных таблиц;
- если студент получил работу с подписью «на доработку», то исправленная и дополненная работа представляется с ранее возвращенной.

Нумерация страниц начинается с титульного листа. На титульном листе и на странице «Содержание» номер страницы не указывается. Нумерация указывается с третьей страницы.

Контрольная работа представляется в печатном виде. Объем ее рекомендуется 15-20 страниц печатного текста.

Требования к оформлению работы

Текст должен быть тщательно отредактирован, все опечатки устранены; текст должен быть написан с одной стороны листа формата А4.

Поля по 2 см со всех сторон (зеркальные). Шрифт Times New Roman. Размер шрифта – 14. Интервал – 1,0. Абзац -1,5.

В конце работы приводится список литературы, с указанием всех использованных источников информации, в том числе и электронные ресурсы. Список использованной литературы приводится в алфавитном порядке.

Вопросы контрольных работ для заочной формы обучения

ВАРИАНТ №1

1. Публичные выступления и их психологические особенности
2. Лоббизм. Формы и методы лоббистской деятельности

ВАРИАНТ №2

1. Этапы и технологии имиджмейкинга в государственном управлении
2. Классификация документов в связях с общественностью

ВАРИАНТ №3

1. Обратная связь и её значение в государственном и муниципальном управлении
2. Правовые основы публич рилейшнз

ВАРИАНТ №4

1. Коммуникативная культура представителя власти
2. PR в деятельности силовых структур

ВАРИАНТ №5

1. Политика и СМИ: проблемы взаимодействия
2. Репутация органов власти как предмет деятельности службы по связям с общественностью

ВАРИАНТ №6

1. Технологии манипулирования в СМИ
2. Организации внутренних коммуникационных мероприятий в органах власти

ВАРИАНТ №7

1. Методы манипулирования общественным мнением
2. Агитационно-рекламное сопровождение избирательных кампаний

ВАРИАНТ №8

1. Проблемы формирования имиджа политика
2. Юридическое сопровождение избирательных кампаний

ВАРИАНТ №9

1. Объекты формирования имиджа
2. Технологии демократического контроля в государственном и муниципальном управлении

ВАРИАНТ №10

1. Психологические аспекты создания имиджа
2. Деструктивные технологии в избирательных кампаниях

ВАРИАНТ №11

1. Роль СМИ в PR-практике
2. Социальная ответственность бизнеса: сущность и перспективы развития в России

ВАРИАНТ №12

1. Деятельность службы PR политических партий (на конкретном примере)
2. Информационно-аналитическое сопровождение избирательных кампаний

ВАРИАНТ №13

1. Открытое государственное управление
2. Лоббирование в представительных органах государственной власти как элемент политических PR-технологий

ВАРИАНТ №14

1. Работа с лидерами общественного мнения в онлайн-среде
2. Внешнеполитическая пропаганда и PR

ВАРИАНТ №15

1. Технологии ведения информационно-психологических войн
2. Юридическое сопровождение избирательных кампаний

ВАРИАНТ №16

1. Открытое правительство

2. Взаимодействие органов власти с политическими партиями и движениями, некоммерческими организациями

ВАРИАНТ №17

1. Создание и продвижение персонального бренда политика в сети Интернет
2. Технологии формирования позитивного общественного мнения в отношении решений и проектов органов государственной власти

ВАРИАНТ №18

1. Слухи и сплетни как инструменты PR
2. Манипуляция в сфере общественных отношений

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);
2. Более 71 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);
3. Не менее 50 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);
4. Менее 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых

понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Критерии оценивания работы обучающихся на практических занятиях.

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя в соответствии с планом практического занятия и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы и законодательства, способен выразить собственное отношение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет учебные задачи.

Оценка «хорошо» выставляется при условии: обучающийся активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логическое, обоснованное фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, обучающийся обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, четко выраженное отношение студента к фактам и событиям.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающийся в целом овладел сутью вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи, но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда обучающийся обнаружил несостоятельность осветить вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений. Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над эссе. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме эссе; б) соответствие содержания теме и плану эссе; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму эссе.

Критерии оценки эссе:

Оценка «отлично» выставляется если в эссе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы при защите.

Оценка «хорошо» выставляется если основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется если в работе имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе; отсутствуют выводы, допущены ошибки на дополнительные вопросы при защите.

Оценка «неудовлетворительно» эссе представлен, но тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или эссе не представлен студентом.

Критерии оценки реферата: оценка «отлично» выставляется студенту, если в реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; письменно аккуратно оформлен, соблюдены требования ГОСТа. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы и во время защиты отсутствует вывод. Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема реферата

не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или работа не выполнена.

Критерии оценки контрольных работ студентов заочного обучения:

«Зачтено» ставится если контрольная работа выполнена в срок, не требует дополнительного времени на завершение; контрольная работа выполнена полностью: решены все задачи, даны ответы на все вопросы, имеющиеся в контрольной работе; без дополнительных пояснений используются знания, полученные при изучении дисциплин; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа аккуратно оформлена, соблюдены требования ГОСТ;

«Незачтено» ставится если контрольная работа не выполнена в установленный срок, продемонстрировано полное безразличие к работе, требуется постоянная консультация для выполнения задания; в контрольной работе присутствует большое число ошибок; не полностью или с ошибками решены задачи, даны неполные или неправильные ответы на поставленные вопросы; отсутствуют ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа выполнена с нарушениями требований ГОСТ; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.