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

Институт экономики
Кафедра управления, государственной и муниципальной службы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00861D77F7F654DB91BE53EB1C33DC7D39
Владелец: Дмитриев Андрей Владимирович
Действителен: с 16.07.2026 до 09.10.2027

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
доцент
_____ А.В. Дмитриев
«21» мая 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Цифровые технологии в государственном и муниципальном управлении»
(Оценочные средства и методические материалы)

приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) подготовки
Управление территориальным развитием

Форма обучения
заочная

Казань – 2026

Составитель:

старший преподаватель	Сафиуллин Нияз Азатович
Должность, ученая степень, ученое звание	Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры управления, государственной и муниципальной службы «28» апреля 2026 года (протокол № 11)

Врио заведующего кафедрой:

к.филол.н.	Куракова Чулпан Маликовна
Должность, ученая степень, ученое звание	Ф.И.О.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Института экономики «12» мая 2025 года (протокол № 11)

Председатель методической комиссии:

к.э.н., доцент	Авхадиев Фаяз Нурисламович
Должность, ученая степень, ученое звание	Ф.И.О.

Согласовано:

Директор	Низамутдинов Марат Мингалиевич
	Ф.И.О.

Протокол Ученого совета Института экономики №9 от «11» мая 2026 года

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

В результате освоения ОПОП магистратуры по направлению обучения 38.04.04 Государственная и муниципальное управление, направленность (профиль) Управление территориальным развитием обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Цифровые технологии 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 дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		
УК-4.2	Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения в сфере государственного и муниципального управления	**Знать**: коммуникативные технологии в цифровом госуправлении, методы делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации. **Уметь**: применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в межведомственной среде, адаптировать методы общения под аудиторию с помощью ИКТ, анализировать эффективность цифровых коммуникаций. **Владеть**: Инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.
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-4.3	Способен организовывать внедрение современных ИКТ для обеспечения информационной открытости деятельности органа власти с использованием цифровых платформ публикации данных и обратной связи.	**Знать:** цифровые стандарты информационной открытости, платформы для публикаций, требования к защите информации при открытии доступа **Уметь:** внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени. **Владеть:** инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.
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-8.3	Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации с использованием цифровых технологий для взаимодействия органов власти и местного самоуправления со средствами массовой информации и институтами гражданского общества.	**Знать:** основные цифровые платформы для работы со СМИ и гражданским обществом, принципы информационной открытости, форматы цифрового контента для общественных обсуждений **Уметь**: проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитики **Владеть:** инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).

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 компетенции	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-2.Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК – 2.1 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения в сфере государственного и муниципального управления	**Знать**: коммуникативные технологии в цифровом госуправлении, методы делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации.	Не знает коммуникативные технологии в цифровом госуправлении, методы делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации.	Неполные представления о коммуникативных технологиях в цифровом госуправлении, методах делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о коммуникативных технологиях в цифровом госуправлении, методах делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации.	Сформированные систематические представления о коммуникативных технологиях в цифровом госуправлении, методах делового общения через ИКТ, нормативные основы цифровой коммуникации.
	Уметь: применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в межведомственной среде, адаптировать методы общения под аудиторию с	Не умеет применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в межведомственной среде, адаптировать методы общения под аудиторию с помощью ИКТ,	В целом успешное, но не умение систематически применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в межведомственной среде, адаптировать методы общения под	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в	Сформированное умение применять цифровые платформы для делового общения, проводить коммуникации в межведомственной среде, адаптировать методы общения под аудиторию с помощью ИКТ, анализировать эффективность цифровых коммуникаций.

Код и наименование индикатора компетенции	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	помощью ИКТ, анализировать эффективность цифровых коммуникаций.	анализировать эффективность цифровых коммуникаций.	аудиторию с помощью ИКТ, анализировать эффективность цифровых коммуникаций.	межведомственной среде, адаптировать методы общения под аудиторию с помощью ИКТ, анализировать эффективность цифровых коммуникаций.	
	Владеть: инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.	Не владеет инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.	В целом успешное, но не систематическое владение инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.	Успешное и систематическое владение инструментами цифрового делового общения, навыками цифровой риторики и презентации в госуправлении.
ОПК-4. Способен организовывать внедрение современных информационно- коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти					
УК-4.2 Способен организовывать внедрение современных ИКТ для обеспечения информационной открытости деятельности органа власти с использованием цифровых	***Знать:*** цифровые стандарты информационной открытости, платформы для публикаций, требования к защите информации при открытии доступа	Не знает цифровые стандарты информационной открытости, платформы для публикаций, требования к защите информации при открытии доступа	Неполные представления о цифровых стандартах информационной открытости, платформы для публикаций, требованиях к защите информации при открытии доступа	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний о цифровых стандартах информационной открытости, платформы для публикаций, требованиях к	Сформированные систематические представления о цифровых стандартах информационной открытости, платформы для публикаций, требованиях к защите информации при открытии доступа

Код и наименование индикатора компетенции	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
платформ публикации данных и обратной связи.				защите информации при открытии доступа	
	Уметь: внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени.	Не умеет внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени.	В целом успешное, но не умение систематически внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени.	Сформированное умение внедрять системы публикации открытых данных, организовывать обратную связь через цифровые формы, мониторить использование открытых данных аналитикой, обеспечивать регулярное обновление информации в реальном времени.
	Владеть: инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.	Не владеет инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.	В целом успешное, но не систематическое владение инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы во владении инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.	Успешное и систематическое владение инструментами ИКТ для открытости, навыками цифрового контент-менеджмента.
ОПК-8.3 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации					
ОПК-8.3 Способен организовывать	**Знать:** основные цифровые платформы	Не знает основные цифровые платформы	Неполные представления о	Сформированные, но содержащие	Сформированные систематические представления о цифровых платформах для

Код и наименование индикатора компетенции	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
внутренние и межведомственные коммуникации с использованием цифровых технологий для взаимодействия органов власти и местного самоуправления со средствами массовой информации и институтами гражданского общества.	для работы со СМИ и гражданским обществом, принципы информационной открытости, форматы цифрового контента для общественных обсуждений	для работы со СМИ и гражданским обществом, принципы информационной открытости, форматы цифрового контента для общественных обсуждений	цифровых платформах для работы со СМИ и гражданским обществом, принципах информационной открытости, форматах цифрового контента для общественных обсуждений	отдельные пробелы знаний о цифровых платформах для работы со СМИ и гражданским обществом, принципах информационной открытости, форматах цифрового контента для общественных обсуждений	работы со СМИ и гражданским обществом, принципах информационной открытости, форматах цифрового контента для общественных обсуждений
	Уметь: проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитикм	Не умеет проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитикм	В целом успешное, но не умение проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитикм	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитикм	Сформированное умение проводить онлайн-брифинги и стримы для СМИ через платформы, организовывать цифровые общественные обсуждения проектов, модерировать форумы и чат-боты для обратной связи с НКО и активистами, анализировать медийный отклик с помощью цифровой аналитикм
	Владеть:	Не владеет	В целом успешное, но	В целом успешное,	Успешное и систематическое владение

Код и наименование индикатора компетенции	Планируемые результаты	Критерии оценивания результатов обучения			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).	инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).	не систематическое владение инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).	но содержащее отдельные пробелы владения инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).	инструментами цифрового взаимодействия со СМИ, платформами для гражданского общества, навыками создания цифрового контента (видео-инфографика, интерактивные карты обсуждений).

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

УК-4.2 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения в сфере государственного и муниципального управления	
Задания закрытого типа	1. Какой метод делового общения основан на логическом обосновании и доказательствах? а) принуждение; б) внушение; в) убеждение; г) манипуляция. **Ответ:** в. 2. Какая форма делового общения предполагает согласование действий и принятие общих решений в рамках госоргана? а) деловая переписка; б) служебное совещание; в) пресс-конференция; г) публичная речь. **Ответ:** б. 3. Что из перечисленного относится к невербальным средствам коммуникации? а) электронная почта; б) интонация и мимика; в) деловая записка; г) телефонный разговор. **Ответ:** б. 4. Какое правило этикета следует соблюдать при телефонном разговоре, если звонят вам? а) снимать трубку после первого звонка; б) снимать трубку после второго звонка; в) не отвечать, если не знаете номер; г) перезванивать через час. **Ответ:** б. 5. Какой принцип делового общения требует, чтобы действия не противоречили закону? а) принцип коллегиальности; б) принцип законности; в) принцип конфиденциальности; г) принцип благотворительности. **Ответ:** б. 6. Какой вид коммуникации используется для передачи информации через интернет-каналы в госорганах? а) вербальное общение; б) дистанционное общение; в) прямое общение; г) ритуальное общение. **Ответ:** б.

	7. Что означает «социальное партнёрство» в контексте госслужбы? а) конкуренция между ведомствами; б) диалог госорганов с гражданским обществом; в) внутренняя переписка между сотрудниками; г) система штрафов за нарушения. **Ответ:** б. 8. Какой метод общения считается этически предпочтительным в госслужбе? а) принуждение; б) манипуляция; в) убеждение; г) игнорирование. **Ответ:** в. 9. Что такое документооборот в системе госслужбы? а) личные встречи руководителей; б) система обработки и передачи документов; в) устные распоряжения; г) неформальные беседы. **Ответ:** б. 10. Какой этикетный ответ уместен на благодарность? а) «Это ваша обязанность»; б) «Не стоит благодарности»; в) «Я сделал это ради выгоды»; г) «В следующий раз делайте сами». **Ответ:** б. 11. Какой вид совещания проводится для оперативного решения текущих задач? а) итоговое; б) проблемное; в) оперативное; г) стратегическое. **Ответ:** в. 12. Что относится к формам деловой коммуникации на госслужбе? а) личная переписка в соцсетях; б) деловая дискуссия; в) семейный разговор; г) уличный опрос. **Ответ:** б. 13. Какой принцип предполагает уважение прав и достоинств всех участников общения? а) принцип принуждения; б) принцип взаимоуважения; в) принцип анонимности; г) принцип секретности. **Ответ:** б. 14. Какой канал связи предпочтителен для официального запроса информации между ведомствами? а) мессенджер; б) устный запрос на встрече; в) официальная электронная почта;

г) объявление на сайте.
Ответ: в.

15. Что важно учитывать при составлении деловой переписки в г осорганах?
    а) использование жаргона;
    б) чёткость и лаконичность формулировок;
    в) эмоциональность изложения;
    г) отсутствие подписи.
    Ответ: б.
16. Какой метод воздействия допустим только в исключительных случаях на госслужбе?
    а) убеждение;
    б) информирование;
    в) принуждение;
    г) консультация.
    Ответ: в.
17. Что такое «обратная связь» в коммуникациях?
    а) повторный звонок;
    б) ответ получателя на сообщение;
    в) пересылка письма;
    г) молчание после запроса.
    Ответ: б.
18. Какой элемент важен для успешного проведения переговоров ?
    а) игнорирование позиции оппонента;
    б) готовность к компромиссу;
    в) давление на собеседника;
    г) отказ от обсуждения.
    Ответ: б.
19. Что регулирует правила поведения и общения на госслужбе?
    а) личный вкус руководителя;
    б) деловой этикет;
    в) модные тенденции;
    г) случайные договорённости.
    Ответ: б.
20. Какой инструмент помогает координировать работу подразде лений в госоргане?
    а) слухи;
    б) регулярные совещания;
    в) анонимные жалобы;
    г) личные сообщения в соцсетях.
    Ответ: б.
21. Что является признаком эффективной коммуникации в госслу жбе?
    а) недопонимание целей;
    б) быстрое и точное восприятие информации;
    в) частые конфликты;
    г) затягивание решений.
    Ответ: б.
22. Какой подход помогает избежать конфликтов в коллективе?
    а) авторитарный стиль;
    б) конструктивная критика;

	в) избегание обсуждений; г) публичные упрёки. **Ответ:** б. 23. Что необходимо для установления психологического контакта с партнёром по общению? а) демонстрация превосходства; б) эмпатия и внимание к собеседнику; в) формальное общение без эмоций; г) прерывание речи оппонента. **Ответ:** б.
Задания открытого типа	1. Опишите пошаговый алгоритм подготовки и проведения служебного совещания в органе местного самоуправления. Какие коммуникативные техники помогут обеспечить продуктивность обсуждения и принятие решений? 2. Представьте, что вам необходимо донести сложную управленческую информацию до граждан (например, о новом порядке получения муниципальной услуги). Какие каналы коммуникации вы выберете и почему? Приведите 2–3 примера формулировок сообщения для разных каналов (официальный сайт, соцсети, устное информирование на встрече с жителями). 3. Какие методы обратной связи наиболее эффективны для оценки удовлетворённости граждан качеством муниципальных услуг? Предложите 2–3 конкретных способа сбора и анализа обратной связи, указав их плюсы и минусы в условиях муниципального управления. 4. Опишите типичные коммуникативные барьеры, возникающие при взаимодействии различных подразделений внутри госоргана. Предложите 3–4 практических способа их преодоления с использованием современных коммуникативных технологий. 5. Как правильно выстроить деловую переписку между ведомствами, чтобы избежать недопонимания и задержек в решении вопросов? Приведите пример структуры официального письма (запроса) и укажите ключевые правила его составления. 6. В чём заключаются особенности ведения переговоров с представителями общественных организаций или бизнес-сообщест

	ва от лица муниципального органа? Опишите 3 ключевых пр инципа такого взаимодействия и приведите пример тактики, помогающей достичь взаимовыгодного соглашения. 7. Какие этические нормы и правила делового этикета обязатель ны для соблюдения госслужащим в процессе профессиональн ого общения (устного и письменного)? Приведите 3– 4 конкретных примера ситуаций (например, телефонный разг овор с гражданином, совещание с коллегами, ответ на обраще ние) и опишите корректное поведение в каждой из них.
ОПК-4.3 Способен организовывать внедрение современных ИКТ для обеспечения информационной открытости деятельности органа власти с использованием цифровых платформ публикации данных и обратной связи.	
Задания закрытого типа	1. Какая цифровая платформа в РФ предназначена для публикац ии открытых данных госорганов? а) Госуслуги; б) Портал открытых данных РФ; в) Яндекс Карты; г) ВКонтакте. **Ответ:** б. 2. Что означает принцип «открытых данных» в деятельности гос органов? а) публикация информации в формате, доступном для автома тизированной обработки; б) размещение только позитивных новостей о работе ведомст ва; в) предоставление доступа к данным только по запросу; г) публикация данных без какой-либо структуризации. **Ответ:** а. 3. Какой формат данных предпочтительнее для публикации отк рытых данных? а) PDF; б) JPEG; в) CSV или JSON; г) DOCX. **Ответ:** в. 4. Какая система используется для приёма и обработки обращен ий граждан в электронном виде? а) система электронного документооборота; б) платформа обратной связи (ПОС); в) корпоративная почта; г) мессенджер. **Ответ:** б. 5. Что такое «цифровая платформа» в контексте госуправления? а) сайт ведомства; б) комплекс ИКТ-решений для взаимодействия субъектов; в) электронная почта; г) офисная программа. **Ответ:** б.

	6. Какой ресурс обеспечивает единый доступ граждан к госуслу гам онлайн? а) официальный сайт министерства; б) Госуслуги (ЕПГУ); в) Telegram-канал ведомства; г) локальная сеть госоргана. **Ответ:** б. 7. Что необходимо сделать перед публикацией данных на порта ле открытых данных? а) удалить всю информацию; б) анонимизировать персональные данные; в) перевести данные в PDF; г) отправить на согласование в СМИ. **Ответ:** б. 8. Какая технология позволяет обеспечить достоверность публи куемых данных? а) водяные знаки; б) блокчейн; в) сжатие файлов; г) архивирование. **Ответ:** б. 9. Какой инструмент используют для визуализации открытых да нных? а) текстовый редактор; б) табличный процессор; в) BI-системы (Power BI, Tableau); г) файловый менеджер. **Ответ:** в. 10. Что обеспечивает информационную открытость госоргана? а) отсутствие публикаций в интернете; б) регулярное обновление официального сайта и соцсетей; в) ограничение доступа к информации; г) устные заявления руководства. **Ответ:** б. 11. Какой стандарт регламентирует публикацию открытых данны х в РФ? а) ГОСТ Р 7.0.5–2008; б) Методические рекомендации Минцифры; в) ISO 9001; г) СанПиН. **Ответ:** б. 12. Для чего нужна система обратной связи на сайте госоргана? а) для размещения рекламы; б) для сбора предложений и жалоб граждан; в) для хранения внутренних документов; г) для рассылки спама. **Ответ:** б. 13. Какой канал коммуникации наиболее эффективен для операт ивного информирования граждан? а) газета; б) Telegram-канал госоргана; в) доска объявлений в здании ведомства;

	г) факс. **Ответ:** б. 14. Что такое API в контексте открытых данных? а) способ печати документов; б) интерфейс для программного доступа к данным; в) вид электронной подписи; г) тип сервера. **Ответ:** б. 15. Какая система обеспечивает межведомственный электронный документооборот? а) 1С:Бухгалтерия; б) МЭДО; в) Google Docs; г) WhatsApp. **Ответ:** б. 16. Что важно учитывать при создании мобильного приложения г осоргана? а) только дизайн интерфейса; б) доступность для людей с ОВЗ, безопасность, удобство; в) максимальное количество функций без логики; г) использование редких языков программирования. **Ответ:** б. 17. Какой инструмент позволяет автоматизировать ответы на тип овые обращения граждан? а) ручная обработка; б) чат-бот; в) рассылка SMS; г) автоответчик на телефоне. **Ответ:** б. 18. Что такое «дата-центр» в системе госуправления? а) отдел кадров; б) инфраструктура для хранения и обработки данных; в) статистическое управление; г) пресс-служба. **Ответ:** б. 19. Какой метод защиты данных обязателен при публикации откр ытых наборов? а) удаление всех данных; б) шифрование персональных данных; в) публичный доступ без ограничений; г) хранение на личном компьютере. **Ответ:** б. 20. Что даёт внедрение CRM-системы в госоргане? а) сокращение числа сотрудников; б) автоматизацию работы с обращениями граждан; в) замену официального сайта; г) отключение обратной связи. **Ответ:** б. 21. Какой показатель отражает эффективность информационной открытости? а) количество сотрудников IT-отдела; б) число просмотров сайта и обращений через цифровые кана

	лы; в) объём потраченного интернет-трафика; г) количество серверов. **Ответ:** б. 22. Что такое «электронный реестр» в госуправлении? а) список сотрудников; б) база данных с возможностью онлайн-доступа и поиска; в) бумажный архив; г) корпоративная почта. **Ответ:** б. 23. Какой нормативный акт регулирует предоставление госуслуг в электронной форме? а) Трудовой кодекс РФ; б) Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предостав ления государственных и муниципальных услуг»; в) Налоговый кодекс РФ; г) Гражданский кодекс РФ. **Ответ:** б.
Задания открытого типа	1. Опишите, какие цифровые платформы и инструменты вы бы использовали для обеспечения информационной открытости деятельности муниципального органа. Приведите 3– 4 примера платформ и кратко обоснуйте выбор для каждой — укажите, какие задачи она решает в контексте открытости гос органа. 2. Представьте, что вам поручено разработать план публикации открытых данных на официальном портале ведомства на бли жайший год. Какие категории данных вы бы включили в перв ую очередь? Составьте примерный перечень из 5– 7 типов данных и поясните, почему их публикация повысит п розрачность работы органа власти. 3. Какие меры необходимо предпринять для обеспечения безопа сности и защиты персональных данных при публикации откр ытых наборов данных госоргана? Опишите 3– 4 ключевых шага процесса анонимизации и валидации данны х перед публикацией. 4. Как организовать эффективную систему обратной связи с гра жданами на официальном сайте госоргана? Предложите комп лекс из 3– 5 инструментов (например, чат-бот, форма обращений, форум и т.д.) и кратко опишите логику их взаимодействия для макс имального охвата и удобства пользователей. 5. Какие показатели и метрики вы бы использовали для оценки уровня информационной открытости органа власти после вне дрения цифровых платформ? Приведите 4– 5 конкретных примеров (например, время ответа на обращени е, доля опубликованных данных и т.п.) и поясните, как их отс леживать. 6. Опишите процесс интеграции существующей системы электр онного документооборота госоргана с внешней цифровой пла тформой публикации открытых данных. Какие технические и организационные шаги потребуются? Укажите 3– 4 потенциальных сложности при такой интеграции и способы

	их преодоления. 7. Разработайте краткий план информационного сопровождения запуска новой цифровой платформы обратной связи для граждан. Включите в него: каналы коммуникации (соцсети, сайт, СМИ и т.д.), ключевые сообщения для разных целевых групп (жители, бизнес, НКО), график публикаций и механизмы сбора первых отзывов пользователей. Представьте план в виде краткого перечня шагов (5– 7 пунктов) с кратким пояснением каждого.
ОПК-8.3 Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации с использованием цифровых технологий для взаимодействия органов власти и местного самоуправления со средствами массовой информации и институтами гражданского общества.	
Задания закрытого типа	1. Какой цифровой инструмент наиболее эффективен для оперативного взаимодействия госорганов со СМИ? а) факс; б) Telegram-канал пресс-службы; в) доска объявлений в здании ведомства; г) бумажные письма. **Ответ:** б. 2. Какая платформа используется для официального опубликования нормативных актов? а) ВКонтакте; б) Официальный интернет-портал правовой информации (pravo.gov.ru); в) Яндекс Дзен; г) YouTube. **Ответ:** б. 3. Что такое межведомственный электронный документооборот (МЭДО)? а) пересылка документов по электронной почте; б) система обмена документами между госорганами в электронном виде; в) обмен бумажными документами курьером; г) публикация документов на сайте. **Ответ:** б. 4. Какой канал коммуникации предпочтителен для информирования НКО о грантовых программах? а) устные объявления на улице; б) рассылка по официальной электронной почте и публикация на сайте ведомства; в) объявления в метро; г) личные сообщения в играх. **Ответ:** б. 5. Для чего используется система «Госуслуги. Решаем вместе»? а) для продажи товаров; б) для сбора обращений и предложений граждан; в) для онлайн-игр; г) для личных переписок. **Ответ:** б. 6. Какой формат взаимодействия с СМИ обеспечивает максимал

	ьную оперативность? а) пресс-релиз по электронной почте; б) экстренный Telegram-канал или чат; в) публикация в газете через неделю; г) устное сообщение по телефону без записи. **Ответ:** б. 7. Что необходимо для организации онлайн-конференции с участием нескольких ведомств? а) только микрофон; б) платформа видеоконференцсвязи (Zoom, МТС Линк и т.д.); в) бумажный протокол; г) факс. **Ответ:** б. 8. Какой инструмент помогает автоматизировать рассылку пресс-релизов СМИ? а) ручной набор писем; б) CRM-система или сервис email-рассылок; в) объявление на доске; г) телефонный автоответчик. **Ответ:** б. 9. Что такое «цифровой пресс-центр»? а) комната с компьютерами; б) онлайн-платформа для размещения пресс-материалов и взаимодействия со СМИ; в) группа в соцсети без контента; г) база данных сотрудников. **Ответ:** б. 10. Какой канал связи предпочтителен для экстренного информирования населения? а) почтовая рассылка; б) SMS-рассылка и push-уведомления в приложении «Госуслуги»; в) объявление в журнале; г) письмо в бутылке. **Ответ:** б. 11. Что важно учитывать при публикации информации для институтов гражданского общества? а) использование узкопрофессионального жаргона; б) доступность, понятность и актуальность данных; в) максимальное количество аббревиатур; г) отсутствие контактов для обратной связи. **Ответ:** б. 12. Какой инструмент используют для мониторинга упоминаний госоргана в СМИ и соцсетях? а) ручная проверка всех сайтов; б) системы медиамониторинга (Медиалогия, Brand Analytics); в) опрос друзей; г) гадание на кофейной гуще. **Ответ:** б. 13. Для чего госоргану нужен официальный аккаунт в соцсетях? а) для личных публикаций сотрудников;

	б) для оперативного информирования граждан и диалога с об ществом; в) для рекламы коммерческих товаров; г) для хранения паролей. **Ответ:** б. 14. Какой стандарт регламентирует взаимодействие госорганов с общественными организациями? а) ГОСТ на бумагу; б) ФЗ «Об основах общественного контроля в РФ» и локальн ые регламенты; в) инструкция по уборке помещений; г) кулинарный рецепт. **Ответ:** б. 15. Что такое «виртуальный приём» в работе госоргана? а) приём без посетителей; б) онлайн-приём граждан через видеосвязь или чат; в) приём в компьютерной игре; г) отказ от приёма. **Ответ:** б. 16. Какой инструмент позволяет организовать коллективную раб оту над документом между ведомствами? а) бумажный блокнот; б) облачный сервис (Яндекс 360, Microsoft 365); в) факс; г) диктофон. **Ответ:** б. 17. Что необходимо для защиты информации при межведомствен ном обмене данными? а) отсутствие паролей; б) шифрование и использование защищённых каналов связи; в) публичная Wi-Fi-сеть; г) передача флешек курьером. **Ответ:** б. 18. Какой формат подходит для публичного обсуждения проекто в нормативных актов? а) закрытый чат для избранных; б) общественное обсуждение на портале regulation.gov.ru; в) устный анонс на совещании; г) заметка в личном дневнике. **Ответ:** б. 19. Что обеспечивает прозрачность взаимодействия госоргана с НКО? а) секретность всех решений; б) публикация отчётов и планов сотрудничества на официаль ном сайте; в) устные договорённости без фиксации; г) запрет на общение. **Ответ:** б. 20. Какой сервис используют для проведения онлайн-голосовани й граждан? а) игровая платформа; б) портал госуслуг или специализированная платформа для го

	лосований; в) мессенджер без аутентификации; г) доска объявлений. **Ответ:** б. 21. Что такое «медиаплан» в коммуникации госоргана со СМИ? а) карта медиакомпаний; б) график публикаций и мероприятий по взаимодействию со СМИ; в) список журналистов для увольнения; г) бюджет на ремонт офиса. **Ответ:** б. 22. Какой принцип важен при взаимодействии госорганов с гражданским обществом? а) игнорирование мнений; б) открытость, диалог и учёт обратной связи; в) секретность всех процессов; г) односторонние заявления без обсуждения. **Ответ:** б. 23. Какой инструмент помогает анализировать эффективность коммуникации госоргана с обществом? а) интуиция; б) статистика посещений сайта, соцсетей, обращений и опросов; в) гадание; г) слухи. **Ответ:** б.
Задания открытого типа	1. Опишите комплексный план взаимодействия органа местного самоуправления со СМИ на ближайший квартал с использованием цифровых инструментов. Укажите конкретные каналы коммуникации (соцсети, мессенджеры, пресс-релизы и т.д.), периодичность публикаций, типы контента и механизмы обратной связи с журналистами. 2. Представьте, что вам нужно организовать онлайн-консультацию представителей госоргана с активистами общественных организаций. Какие цифровые платформы и технологии вы бы использовали для проведения мероприятия? Подробно опишите этапы подготовки (от рассылки приглашений до технической настройки) и способы обеспечения равного доступа всех участников к обсуждению. 3. Разработайте стратегию цифровой коммуникации госоргана с институтами гражданского общества на год. Включите в неё: цели взаимодействия, целевые аудитории, используемые цифровые каналы (официальные сайты, соцсети, мессенджеры, специализированные платформы), график публикаций и форматы контента (статьи, видео, инфографика и т.п.). 4. Как обеспечить эффективное межведомственное взаимодействие при подготовке совместного информационного сообщения для СМИ? Опишите процесс координации между ведомствами с использованием цифровых инструментов (системы документооборота, облачные сервисы, чаты и т.д.). Укажите, какие меры помогут избежать противоречий в информации и ускорить согласование текста.

	5. Какие цифровые инструменты можно использовать для мони торинга и анализа общественного мнения о деятельности госо ргана в СМИ и соцсетях? Приведите 3– 4 примера специализированных сервисов или платформ, крат ко опишите их функционал и объясните, как результаты таког о мониторинга могут повлиять на стратегию коммуникации в едомства. 6. Представьте, что необходимо организовать публичное обсуж дение проекта муниципального нормативного акта с участием граждан и НКО. Предложите комплекс цифровых решений д ля сбора предложений и замечаний (онлайн-платформы, фор мы обратной связи, форумы и т.д.). Опишите, как обеспечить прозрачность процесса рассмотрения поступивших инициати в и информировать участников о результатах обсуждения. 7. Разработайте инструкцию для сотрудников госоргана по прав илам взаимодействия со СМИ в социальных сетях.

3.2 Типовые вопросы и задания

УК-4.2 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения в сфере государственного и муниципального управления

1. Перечислите основные принципы делового общения, актуальные для сферы госуда рственного и муниципального управления. Кратко поясните значимость каждого.
2. Какие формы делового общения наиболее распространены в деятельности госорган ов? Приведите 3–
   4 примера и укажите, в каких ситуациях каждая из них предпочтительна.
3. В чём состоят ключевые особенности делового этикета госслужащего при общении с гражданами? Назовите 3–
   5 ключевых правил и проиллюстрируйте их конкретными ситуациями.
4. Опишите типичные коммуникативные барьеры, возникающие в процессе взаимоде йствия госорганов с населением. Предложите 2–
   3 способа преодоления каждого барьера.
5. Какие невербальные средства коммуникации особенно важны при публичных выст уплениях представителей власти? Объясните, как их грамотное использование пов ышает эффективность коммуникации.
6. Каковы основные правила составления официальных писем и запросов в системе г осуправления? Приведите пример структуры такого документа.
7. В чём заключаются особенности проведения служебных совещаний в госорганах? Опишите 3–4 ключевых этапа подготовки и проведения совещания.
8. Какие методы убеждения наиболее эффективны в деловом общении на госслужбе? Приведите по одному примеру применения каждого метода в управленческой прак тике.
9. Как организовать эффективную обратную связь с гражданами после оказания муни ципальной услуги? Предложите 2–
   3 конкретных инструмента и поясните, как их внедрить.
10. Какие этические нормы обязательны для соблюдения госслужащим в процессе про фессионального общения (устного и письменного)? Приведите 3 примера ситуаций и корректное поведение в каждой из них.

11. Составьте текст официального ответа гражданину на обращение с жалобой на нека чественное предоставление коммунальной услуги. Соблюдайте нормы деловой пер еписки, будьте тактичны и конструктивны. Объём: 120–180 слов.
12. Разработайте сценарий служебного совещания по вопросу оптимизации работы отд ела. Включите: повестку дня, список участников, регламент выступлений, ключевы е вопросы для обсуждения и формат фиксации решений. Представьте в виде кратко го плана на 1 страницу.
13. Подготовьте тезисы публичного выступления главы муниципалитета перед жителя ми по теме «Планы развития района на следующий год». Структурируйте материал (введение, основные пункты, заключение), используйте убедительные аргументы и элементы вовлечения аудитории. Объём: 250–350 слов.
14. Составьте памятку для сотрудников госоргана «Правила делового общения по теле фону с гражданами». Включите 5–
    7 ключевых правил с краткими пояснениями. Оформите в виде нумерованного спи ска.
15. Разработайте шаблон для публикации в соцсетях от имени администрации города, информирующий о проведении общественных слушаний по проекту благоустройст ва парка. Текст должен быть лаконичным (до 150 слов), мотивирующим к участию и содержать все необходимые сведения (дата, время, место, способы подачи предло жений).
16. Проведите анализ гипотетического диалога между сотрудником МФЦ и посетителе м (приведённого в задании). Выявите ошибки в коммуникации со стороны сотрудн ика и предложите 3–4 способа их исправления с учётом норм делового этикета.
17. Создайте план тренинга для госслужащих на тему «Эффективные переговоры с пре дставителями общественных организаций». Укажите цель, задачи, основные темы (3–4), практические упражнения (2–3) и ожидаемые результаты. Объём: 1 страница.
18. Составьте алгоритм действий сотрудника госоргана при получении сложного или к онфликтного обращения от гражданина. Включите этапы от приёма запроса до фин ального ответа, укажите сроки и инструменты фиксации информации. Представьте в виде пошаговой инструкции (5–7 шагов).
19. Разработайте чек-лист для самопроверки качества делового письма перед отправко й (для сотрудников госоргана). Включите 8–
    10 критериев, охватывающих содержание, стиль, структуру, оформление и соответ ствие нормам документооборота.
20. Подготовьте сценарий ролевой игры для обучения госслужащих навыкам разрешен ия конфликтных ситуаций с гражданами. Опишите ситуацию (например, жалоба на задержку выплаты), роли участников, цель игры, правила взаимодействия и критер ии оценки результатов. Объём: 200–300 слов.

ОПК-4. Способен организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти

1. Перечислите ключевые принципы информационной открытости деятельности госо рганов. Кратко поясните, как ИКТ помогают их реализовать.
2. Какие цифровые платформы чаще всего используются госорганами для публикаци и открытых данных? Приведите 3–
   4 примера российских платформ и укажите их основное назначение.
3. Какие типы данных госорганы обязаны публиковать в открытом доступе согласно действующему законодательству РФ? Назовите 4–
   5 категорий и кратко поясните их значимость для общества.

4. В чём заключаются основные преимущества внедрения электронного документооб орота в госорганах? Приведите 3–4 аргумента с кратким обоснованием каждого.
5. Какие меры безопасности необходимо предусмотреть при публикации открытых да нных, содержащих персональные сведения? Опишите 2–
   3 способа анонимизации данных.
6. Какие показатели можно использовать для оценки уровня информационной открыт ости госоргана? Приведите 4–5 метрик и поясните, как их измерить.
7. Какие цифровые инструменты помогают автоматизировать взаимодействие госорга нов с гражданами? Приведите 3 примера и кратко опишите функционал каждого.
8. В чём состоят ключевые отличия между официальным сайтом госоргана и портало м госуслуг? Укажите 3–4 различия по целям, функционалу и аудитории.
9. Какие нормативные акты РФ регулируют вопросы информационной открытости го сорганов и использования ИКТ в госуправлении? Назовите 2–
   3 ключевых документа и их основные положения.
10. Какие проблемы могут возникнуть при внедрении новых ИКТ в госоргане? Опиши те 3–4 типичные сложности и предложите краткие пути их решения.
11. Разработайте план внедрения системы электронного документооборота (СЭД) в му ниципальном органе на 6 месяцев. Включите: этапы, ответственных, необходимые ресурсы, сроки и критерии успеха. Представьте в виде таблицы с колонками «Этап », «Задачи», «Ответственный», «Срок», «Результат».
12. Составьте перечень из 5–
    7 категорий данных, которые целесообразно опубликовать на портале открытых да нных муниципалитета. Для каждой категории укажите: формат данных (CSV, JSON и т.д.), периодичность обновления и потенциальную пользу для граждан или бизне са.
13. Подготовьте шаблон публичной отчётности госоргана для размещения на официал ьном сайте. Включите разделы: «Основные показатели деятельности», «Исполнени е бюджета», «Обращения граждан», «Планы на следующий год». Оформите в виде структурированного текста с подзаголовками.
14. Разработайте инструкцию для сотрудников госоргана по правилам публикации инф ормации на официальном сайте и в соцсетях. Включите 5–
    7 ключевых правил (например, сроки публикации, стиль изложения, проверка дост оверности и т.п.) и кратко поясните каждое.
15. Создайте сценарий вебинара для сотрудников госоргана на тему «Основы работы с порталом открытых данных». Укажите цель, продолжительность, основные темы (3 –
    4), практические задания (2 шт.) и ожидаемые результаты обучения. Объём: 1 стран ица.
16. Составьте алгоритм действий сотрудника госоргана при обработке электронного об ращения гражданина через портал госуслуг. Включите этапы от поступления запро са до финального ответа, укажите сроки на каждом шаге и инструменты фиксации информации. Представьте в виде пошаговой инструкции (6–8 шагов).
17. Разработайте чек-лист для проверки соответствия официального сайта госоргана тр ебованиям информационной открытости. Включите 8–
    10 критериев (например, наличие разделов, актуальность данных, доступность фор матов и т.п.). Оформите в виде таблицы с колонками «Критерий», «Требование», « Способ проверки».
18. Подготовьте текст информационного сообщения для размещения на сайте и в соцсе тях госоргана о запуске новой цифровой платформы обратной связи. Текст должен быть лаконичным (до 200 слов), понятным для граждан, содержать описание функц ионала платформы, преимущества для пользователей и инструкции по доступу.

19. Проведите анализ гипотетического официального сайта госоргана (описание сайта будет дано в задании). Выявите 3–
    4 недостатка в части информационной открытости и предложите конкретные спосо бы их устранения с использованием ИКТ. Представьте результат в виде таблицы: « Проблема» — «Решение» — «Инструмент (технология)».
20. Разработайте краткосрочную стратегию (на 1 год) цифровизации коммуникаций го соргана с гражданами. Включите цели, ключевые направления (3–
    4), цифровые инструменты (3–5), план мероприятий (5–
    7 пунктов с датами) и показатели успеха. Представьте в виде структурированного д окумента на 1–1,5 страницы.

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

1. Перечислите основные формы взаимодействия госорганов с гражданами. Приведит е по 2 примера для каждой формы (официальные, цифровые, очные и т. д.).
2. Какие каналы коммуникации наиболее эффективны для информирования граждан о деятельности муниципалитета? Назовите 4–
   5 каналов и кратко обоснуйте выбор каждого.
3. В чём состоят ключевые особенности взаимодействия госорганов с коммерческими организациями в рамках ГЧП (государственно-частного партнёрства)? Укажите 3–4 специфики такого взаимодействия.
4. Какие нормативно-правовые акты регулируют взаимодействие госорганов со СМИ ? Назовите 2–3 документа и кратко опишите их основные положения.
5. Какие методы обратной связи с гражданами наиболее эффективны для оценки каче ства госуслуг? Приведите 3 примера и поясните, в каких случаях каждый предпочт ительнее.
6. Каковы основные принципы межведомственного взаимодействия? Перечислите 4–5 принципов и раскройте их значение для эффективности госуправления.
7. Какие инструменты используют для организации публичных обсуждений проектов нормативных актов? Приведите 3–4 примера цифровых и офлайн-инструментов.
8. В чём заключаются особенности коммуникации госорганов с институтами граждан ского общества (НКО, общественными советами)? Опишите 3 ключевых аспекта та кого взаимодействия.
9. Какие этические нормы обязательны при общении госслужащих с представителями СМИ? Приведите 4–5 правил и поясните их важность.
10. Какие цифровые платформы помогают организовать межведомственное взаимодей ствие? Назовите 3–
    4 платформы, кратко опишите их функционал и сферу применения.
11. Разработайте план взаимодействия муниципалитета с местными НКО на год. Вклю чите: цели, целевые группы НКО, форматы сотрудничества (встречи, гранты, консу льтации и т. д.), график мероприятий и показатели успеха. Представьте в виде табл ицы с колонками «Мероприятие», «Цель», «Участники», «Сроки», «Ожидаемый ре зультат».
12. Составьте текст пресс-релиза о запуске новой муниципальной программы поддерж ки малого бизнеса. Соблюдайте структуру пресс-релиза: заголовок, лид, основная ч асть, цитаты, контакты. Объём: 250–
    350 слов. Включите ключевые выгоды для предпринимателей и порядок участия.
13. Подготовьте сценарий онлайн-конференции с участием представителей 3–
    4 ведомств и общественных организаций по теме «Экологическая безопасность рай

она». Включите: повестку, регламент выступлений (5–
7 минут на спикера), вопросы для обсуждения, формат обратной связи от аудитори и. Представьте в виде структурированного плана на 1 страницу.

14. Разработайте инструкцию для сотрудников госоргана «Правила общения с журнал истами». Включите 6–
8 пунктов: от подготовки к интервью до работы с провокационными вопросами. О формите в виде нумерованного списка с краткими пояснениями к каждому правилу .
15. Создайте алгоритм обработки обращений граждан через платформу обратной связи (ПОС). Опишите шаги от поступления запроса до финального ответа, укажите сро ки на каждом этапе и ответственных лиц. Представьте в виде блок-схемы или поша говой инструкции (7–9 шагов).
16. Подготовьте текст публичного выступления главы муниципалитета перед жителям и по теме «Итоги года и планы на следующий период». Структурируйте материал: введение, основные достижения, проблемные вопросы, планы, призыв к участию. Используйте убедительные аргументы и элементы вовлечения аудитории. Объём: 4 00–500 слов.
17. Разработайте чек-лист для оценки эффективности взаимодействия госоргана с бизн есом. Включите 8–
10 критериев (например, оперативность ответов, прозрачность процедур, доступно сть консультаций и т.п.). Оформите в виде таблицы: «Критерий» — «Показатель» — «Способ оценки».
18. Составьте план информационного сопровождения крупного муниципального проек та (например, строительство парка) на 3 месяца. Укажите: каналы коммуникации (с айт, соцсети, СМИ, встречи с жителями), типы контента (пресс-релизы, видеоотчёт ы, инфографика), график публикаций и механизмы сбора обратной связи. Представ ьте в виде календарного плана (таблица с датами и мероприятиями).
19. Проведите анализ гипотетического диалога между сотрудником госоргана и предст авителем НКО (текст диалога будет дан в задании). Выявите 3–
4 коммуникативные ошибки сотрудника и предложите способы их исправления с у чётом принципов межведомного взаимодействия. Представьте результат в виде таб лицы: «Ошибка» — «Последствия» — «Корректный вариант».
20. Разработайте сценарий ролевой игры для обучения госслужащих навыкам взаимод ействия с СМИ. Опишите ситуацию (например, освещение ЧС), роли участников (п ресс-секретарь, журналист, эксперт), цель игры, правила взаимодействия и критери и оценки результатов. Добавьте 3–
5 типовых вопросов от журналистов и рекомендуемые ответы. Объём: 300–
400 слов.

качественные дороги: модернизация пассажирского транспорта

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Критерии оценки зачета 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 зачете.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на зачете 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 зачета 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 вопрос 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.

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.