

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления и территориального развития



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

Управление общественными отношениями БЗ.ДВ.8

Направление подготовки: 081100.62 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки:

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Глебова И.С.

**Рецензент(ы):**

Ясницкая Я.С.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления и территориального развития:

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2014

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Глебова И.С. кафедры государственного и муниципального управления отделение управления территориями , Irina.Glebova@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) - приобретение студентами знаний по управлению общественными отношениями для использования их в процессе управления в органах государственной и муниципальной власти.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.8 Профессиональный" основной образовательной программы 081100.62 Государственное и муниципальное управление и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Представленная программа предназначена для студентов, обучающихся по направлению государственное и муниципальное управление, уже получившие знания по таким дисциплинам как "Социология", "Деловые коммуникации", "Этика государственной и муниципальной службы". Знания по "Управлению общественными отношениями" являются необходимыми для изучения в дальнейшем таких дисциплин как, "Городское управление", "Социальная психология", "Стратегическое управление МО".

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	стремлением работать на благо общества
ПК-40 (профессиональные компетенции)	способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков и управление бюджетом
ПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять обязанности

В результате освоения дисциплины студент:

- эффективно использовать каналы связей с общественностью,
- составлять пресс-релизы, писать сообщения, статьи,
- делать презентации.
- разрабатывать стратегии и тактики ПР- программ.

### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).  
Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет, структура, основные функции дисциплины. Управление общественными отношениями?	8		2	0	0	
2.	Тема 2. Информационные процессы в обществе. Информационная политика РФ	8		2	0	0	
3.	Тема 3. Коммуникация в организациях	8		2	2	0	
4.	Тема 4. ПР в политике	8		0	2	0	
5.	Тема 5. ПР в бизнесе	8		2	2	0	
6.	Тема 6. ПР и средства массовой информации	8		2	2	0	
7.	Тема 7. Общественное мнение как структурный элемент ПР	8		2	2	0	
8.	Тема 8. Роль ПР в некоммерческих организациях, в сфере здравоохранения и образования	8		0	2	0	
9.	Тема 9. Социальная реклама	8		0	2	0	
10.	Тема 10. Правовые основы ПР	8		2	0	0	
11.	Тема 11. Основные организационные формы ПР и практические мероприятия ПР	8		2	2	0	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
12.	Тема 12. Основные жанры журналистики и ПР	8		2	2	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1. Предмет, структура, основные функции дисциплины. Управление общественными отношениями?

#### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Предмет общественных отношений. Структура и основные функции общественных отношений (ПР). Принципы ПР. Задачи специалистов ПР. Условия, необходимые для качественных ПР-программ. Компетентность, требуемая для работы в ПР-отделе. Информационные процессы в обществе и управление. Социальные, экономические и политические причины возникновения и развития связей с общественностью как профессии. Роль связей с общественностью в гражданском обществе и рыночной экономике. ПР в государственном и муниципальном управлении. Основные функции ПР в органах управления.

### Тема 2. Информационные процессы в обществе. Информационная политика РФ

#### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Информация, её роль и функции в социальных системах. Информационное пространство: понятие, структура, свойства. Технологии информационного воздействия в социальных системах. Регулирование информационного пространства на государственном и региональном уровнях. Государственная информационная политика в современной России. Субъекты управления информационным пространством в РФ и РТ. Государственная информационная политика в области информационно-психологической безопасности РФ.

### Тема 3. Коммуникация в организациях

#### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Коммуникация как двусторонний процесс обмена сообщениями, основанный на общепринятых понятиях и обусловленный содержанием взаимоотношений коммуникаторов и социальным окружением. Цели отправления сообщений. Основные элементы процесса коммуникации: отправитель сообщения (источник), кодирование (кодировщик), сообщение, декодирование, получатель сообщения, содержание взаимоотношений между коммуникаторами, социальное окружение. Факторы предвзятого восприятия: стереотипы, символы, семантика, давление группы при принятии решения, СМИ. Критерии эффективности действия коммуникации. Возможности и способы влияния на общественность. Три основополагающие закономерности взаимодействия знаний, установки и поведения, относящиеся к убеждению согласно теории Майкла Рэя. Законы общественного мнения. Ловушки общественного мнения. Принципы эффективной коммуникации: правдивость, контекст содержание должно совпадать с системой их ценностей, ясность, непрерывность и последовательность, готовность аудитории. Управление ПР-процессом, его составляющие: определение проблем, планирование и программирование, действие и коммуникация, оценка программы.

#### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

1. Коммуникация как двусторонний процесс обмена сообщениями. 2. Элементы процесса коммуникации 3. Принципы эффективной коммуникации. Критерии эффективности действия коммуникации. 4. Законы общественного мнения. 5. Ловушки общественного мнения.

### Тема 4. ПР в политике

#### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

1. Связи с общественностью в политической сфере. 2. Технологии манипулирования в политическом ПР. 3. Внедрение имиджа в массовое сознание через каналы массовой коммуникации. 4. Избирательные технологии. 5. Избирательная кампания.

### **Тема 5. ПР в бизнесе**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Деловое общение и его формы. Основные цели и направления ПР в бизнесе. Структура корпоративной службы ПР. Коммуникационная модель маркетинга. Средства информации о товарах. Классификация средств товарной информации. Товарно-сопроводительные документы. Ярмарки и выставки, их роль в процессе рекламы и реализации товара. Формирование имиджа коммерческой фирмы. Социальная ответственность бизнеса. Корпоративная культура. ПР ? элемент корпоративной социальной ответственности. Модель и структура имиджа корпорации. Корпоративная репутация. Формирование отношений с потребителями. Влияние системы ПР на успешную реализацию концепции маркетинга. Манипуляции в экономической сфере.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Основные цели и направления ПР в бизнесе. 2. Структура корпоративной службы ПР. 3. Формирование имиджа коммерческой фирмы. 4. Корпоративная культура. 5. Корпоративная социальная ответственность бизнеса.

### **Тема 6. ПР и средства массовой информации**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Связи с общественностью и средства массовой информации, средства их взаимодействия. Стратегия и тактика использования СМИ в ПР. Каналы выхода на различные аудитории: СМИ, мероприятия и акции, документы. Критерии отбора и оценка эффективности воздействия разных каналов на аудиторию. Цели, задачи, функции, права и обязанности СМИ. Пресса, радио, телевидение. Работа со средствами массовой информации: формы и методы. Коммуникации и паблисити. Принципы организации системы средств массовой коммуникации. Контролируемые и неконтролируемые СМИ. Особенности СМИ в РТ.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие общественность и ее классификация. 2. Понятие общественное мнение. 3. ?Теория когнитивного диссонанса? Фестингера. Правила изменения установки людей. 4. Типы ПР-исследований.

### **Тема 7. Общественное мнение как структурный элемент ПР**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Ключевое понятие ПР- общественность. Общественность и аудитория. Ситуативный подход к определению общественности. Три фактора ситуативного характера для превращения пассивной аудитории в активную общественность. Разнообразные основания для классификации общественности. Индекс приоритетности значения групп общественности для организации. Понятие общественное мнение. Понятие ?установка?. Характеристики общественного мнения: направленность, интенсивность, стабильность, информационная насыщенность. Ориентация и коориентация. Феномены межличностного характера: согласие и понимание. Факторы, обуславливающие индивидуальные ориентации. ?Теория когнитивного диссонанса? Фестингера. Правила изменения установки людей. Типы ПР-исследований: социологические исследования, коммуникативный аудит неформальные исследования ? накопление фактов, анализ различных информационных материалов.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Стратегия и тактика использования СМИ в ПР. 2. Цели, задачи, функции, права и обязанности СМИ. 3. Принципы организации системы средств массовой коммуникации. 4. Особенности СМИ в РТ.

### **Тема 8. Роль ПР в некоммерческих организациях, в сфере здравоохранения и образования**

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

1. Третий сектор. Добровольность и благотворительность. Фонды. 2. ПР в некоммерческих организациях. 3. ПР в сфере здравоохранения. 4. ПР в средней школе, в высших учебных заведениях. 5. Роль управленческих кадров в реализации ПР-программ.



## Тема 9. Социальная реклама

### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

1. Понятие социальной рекламы, ее цели и задачи. 2. История развития социальной рекламы. 3. Опыт социальной рекламы в Великобритании и США. 4. Анализ российского и зарубежного опыта создания и использования социальной рекламы. 5. Социальная реклама в коммуникативной деятельности государственных и муниципальных служб.

## Тема 10. Правовые основы ПР

### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Информационная политика РФ ? проблемы и тенденции развития. Правовые основы ПР. Регулирование деятельности в сфере связей с общественностью. Законы и нормативные акты, регулирующие общественную и коммерческую деятельность. Законы о СМИ, рекламе, защите авторских прав, прав потребителей. Профессиональная этика: виды кодексов профессионального поведения ПР-специалиста. Неформальные способы регулирования в области связей с общественностью: традиции, нормы, мораль, общественное мнение. Основные компоненты влияния на деятельность ПР: потребители, общественные организации, государство.

## Тема 11. Основные организационные формы ПР и практические мероприятия ПР

### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Основные организационные формы ПР. Практические мероприятия ПР. Основные организационные структуры. Структура ПР-отдела в бизнесе и политике. Преимущества и недостатки ПР-отдела, находящегося внутри организации и за ее пределами, работающего по контракту. Основные классификации ПР-агентств. Использование специальных событий и псевдособытий в ПР-деятельности. Использование ?третьей партии? в ПР-программе.

### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

1. Основные организационные формы ПР. 2. Практические мероприятия ПР. 3. Структура ПР-отдела в бизнесе и политике. 4. ПР-отделы в государственных и региональных структурах власти. Их функции.

## Тема 12. Основные жанры журналистики и ПР

### *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Принципы и способы работы с журналистами при подготовке ПР-акций. Аудитория СМИ как целевая аудитория ПР. ПР-служба в СМИ. Творчество в связях с общественностью и журналистике. Основные жанры журналистики и ПР. Типология журналистских и ПР-текстов: черты сходства и различия. Сообщения. Традиционные критерии оценки сообщения: влияние, близость, своевременность, известность, новинка, конфликт. Копирайтинг.

### *практическое занятие (2 часа(ов)):*

1. Принципы и способы работы с журналистами при подготовке ПР-акций. 2. Аудитория СМИ как целевая аудитория ПР. 3. ПР-служба в СМИ. 4. Основные жанры журналистики и ПР.

## 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Предмет, структура, основные функции дисциплины. Управление общественными отношениями?	8		Подготовка к выполнению заданий в микрогруппах	4	Выполнение заданий в микрогруппах

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Информационные процессы в обществе. Информационная политика РФ	8		Подготовка к докладу	4	Выступление
4.	Тема 4. ПР в политике	8		Подготовка к выполнению заданий в микрогруппах	4	Выполнение заданий
5.	Тема 5. ПР в бизнесе	8		Подготовка к тестированию	4	Тестирование
6.	Тема 6. ПР и средства массовой информации	8		Подготовка к вопросам	4	Ответы на вопросы
8.	Тема 8. Роль ПР в некоммерческих организациях, в сфере здравоохранения и образования	8		Подготовка к докладу	4	Выступление
9.	Тема 9. Социальная реклама	8		Подготовка индивидуального проекта	4	Презентация индивидуального проекта
10.	Тема 10. Правовые основы ПР	8		Подготовка к докладу	4	Выступление
12.	Тема 12. Основные жанры журналистики и ПР	8		Подготовка к тестированию	4	Тестирование
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

- подготовка презентаций,
- кейс-стади.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Предмет, структура, основные функции дисциплины. Управление общественными отношениями?

Выполнение заданий в микрогруппах , примерные вопросы:

1.Что такое гражданское общество? Каким образом ПР может способствовать развитию гражданского общества?

### Тема 2. Информационные процессы в обществе. Информационная политика РФ

Выступление , примерные вопросы:

1. Государственная информационная политика в современной России. 2. Субъекты управления информационным пространством в РФ и РТ. 3. Государственная информационная политика в области информационно-психологической безопасности РФ.

### Тема 3. Коммуникация в организациях



#### **Тема 4. PR в политике**

Выполнение заданий , примерные вопросы:

Подготовить доклады по темам: - Способы влияния на общественное мнение в СССР. - Идеология и PR. - История политических и электоральных PR в мире и России. - Черный PR.

#### **Тема 5. PR в бизнесе**

Тестирование , примерные вопросы:

3. Выделите функции PR-персонала: а) давать советы и консультировать по вопросам, связанным с PR, б) проводить коммуникационную работу; в) информировать общественность о деятельности государственных структур, г) исследовать и анализировать общественное мнение по определенным вопросам; д) написание PR-программ, е) все вышеперечисленное; ж) ничего из вышеперечисленного. 4. Нижеперечисленное относится к преимуществам или недостаткам PR-отдела внутри организации? - принадлежность к одной команде, единая стратегия, координация действий, - знание особенностей деятельности, тонкостей того или иного политического периода, - экономия средств.

#### **Тема 6. PR и средства массовой информации**

Ответы на вопросы , примерные вопросы:

1. Какие средства взаимодействия существуют между связью с общественностью и средствами массовой информации? 2. Назовите стратегия и тактика использования СМИ в PR. 3. Раскройте суть каналов выхода на различные аудитории: СМИ, мероприятия и акции, документы. 4. Назовите критерии отбора и оценка эффективности воздействия разных каналов на аудиторию. 5. Определите цели, задачи, функции, права и обязанности СМИ.

#### **Тема 7. Общественное мнение как структурный элемент PR**

#### **Тема 8. Роль PR в некоммерческих организациях, в сфере здравоохранения и образования**

Выступление , примерные вопросы:

1. PR в средней школе, в высших учебных заведениях. 2. Роль управленческих кадров в реализации PR-программ. 3. Торгово-промышленные ассоциации, профессиональные объединения, профсоюзы. 4. Роль PR в профсоюзном движении.

#### **Тема 9. Социальная реклама**

Презентация индивидуального проекта , примерные вопросы:

Проанализируйте предлагаемую вашему вниманию рекламную продукцию. Можно ли назвать эту рекламу социальной? Обоснуйте ответ. Предложите свои варианты.

#### **Тема 10. Правовые основы PR**

Выступление , примерные вопросы:

1. Что такое профессиональная этика? 2. Какие виды кодексов профессионального поведения PR-специалиста вы знаете? 3. Какие существуют неформальные способы регулирования в области связей с общественностью? 4. Кто может повлиять на деятельность PR-специалистов?

#### **Тема 11. Основные организационные формы PR и практические мероприятия PR**

#### **Тема 12. Основные жанры журналистики и PR**

Тестирование , примерные вопросы:

К основным направлениям работы специалистов подразделений службы PR следует отнести такие: А. изучение общественного мнения и своевременное информирование о нем руководства с конкретными предложениями по вопросам формирования корпоративной политики; Б. консультирование и подготовка важнейших выступлений первых лиц компании; В. планирование, подготовка и участие в ответственных деловых встречах, от которых зависит положение фирмы в обществе; Г. формирование стратегии фирмы с учетом общественных связей; Д. планирование организации рекламных кампаний, популярных статей и выступлений в СМИ, подготовка PR-программ; Е. выработка стратегии фирмы в области ценообразования.

#### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к экзамену



Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Наличие ноутбука и проектора для чтения лекций с презентациями

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 081100.62 "Государственное и муниципальное управление".

Автор(ы):

Глебова И.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Ясницкая Я.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.