

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 20.05.2026 11:50:48
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.01.ДЭ.06.01 «Коммуникационное сопровождение государственных проектов
и программ»**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки)

«Лидеры регионов. Санкт-Петербург»

(наименование образовательной программы)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Авторы-составители РПД:

Бешкинская Елена Витальевна, декан факультета государственного и муниципального управления ИГСУ, доктор экономических наук, доцент

Заведующий кафедрой:

Ботнев В.К., доктор юридических наук, доцент, заведующий кафедрой государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины **Б1.В.01.ДЭ.06.01 «Коммуникационное сопровождение государственных проектов и программ»** одобрен на заседании кафедры государственного и муниципального управления Факультета государственного и муниципального управления ИГСУ Президентской академии.

Протокол № 11 от «19» декабря 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание и структура дисциплины.....	7
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания.....	13
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам....	17
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине.....	32
7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля).....	50
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	56
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	59

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной
программы**

Дисциплина **Б1.В.01.ДЭ.06.01 «Коммуникационное сопровождение государственных проектов и программ»** обеспечивает формирование у обучающихся общепрофессиональной компетенции:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС	Код компетенции	Наименование Компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
А/01.6 Сбор и анализ первичной информации в рамках реализации проекта А/03.6 Формирование правовой модели реализации проекта государственно-частного партнерства	ПК-7	Способен управлять жизненным циклом проекта и осуществлять его информационное сопровождение	ПК-7.4	Координирует участников проекта и обеспечивает взаимодействие заинтересованных сторон	ПК-7.4 3-1. Знает принципы командной работы и методы координации участников проекта ПК-7.4 3-2. Знает технологии управления коммуникациями и взаимодействием стейкхолдеров ПК-7.4 У-1. Умеет организовывать взаимодействие команды проекта и стейкхолдеров
ПД.11.1 Организует разработку и реализацию государственных программ субъекта Российской Федерации и муниципальных программ ПД.11.2 Организует проектную деятельность в органах власти субъекта Российской Федерации и в муниципальных образованиях	ПК-8	Способен организовывать разработку и реализацию государственных и муниципальных программ и проектов	ПК-8.2	Организует реализацию государственных и муниципальных программ	ПК-8.2 3-1. Знает механизмы и процедуры реализации программ ПК-8.2 3-2. Знает принципы координации исполнителей программных мероприятий ПК-8.2 3-3. Знает основы управления изменениями в органах власти ПК-8.2 У-1. Умеет организовывать реализацию программных мероприятий ПК-8.2 У-2. Умеет координировать деятельность участников программ
А Оценка социальных	ПК-9	Способен осуществлять	ПК-9.4	Обеспечивает поддержку	ПК-9.4 У-1. Умеет координировать

<p>эффектов проекта социального воздействия А/01.6 Выбор методологии и оценки социальных эффектов как результатов реализации проекта А/02.6 Проведение процедур оценки социальных эффектов как результатов реализации проекта А/03.6 Документирование процесса проведения оценки социальных эффектов как результатов реализации проекта А/04.6 Поддержка процесса проведения оценки социальных эффектов как результатов реализации проекта А/05.6 Подготовка отчетов по итогам оценки социальных эффектов как результата реализации проекта</p>		<p>комплексную оценку социальных эффектов проектов</p>		<p>процесса оценки социальных эффектов</p>	<p>работу участников процесса оценки ПК-9.4 У-2. Умеет обеспечивать коммуникацию между участниками оценки ПК-9.4 У-3. Владеет методами управления и поддержки процесса оценки</p>
---	--	--	--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 зачётные единицы, 72 академических часов.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем 28 часов, из них: на занятия лекционного типа – 14 часов, на практические занятия – 14 часа,; на самостоятельную работу обучающихся 40 часов

Дисциплина **Б1.В.01.ДЭ.06.01 «Коммуникационное сопровождение государственных проектов и программ»** относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» и реализуется в 7-м семестре 4-го курса.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)			СР кр	СРэк	СР	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
Тема 1	Основы коммуникационного сопровождения в государственном управлении	10	2		2							6	Опрос, тестовые задания, реферат
Тема 2	Стратегии и инструменты коммуникации для госпроектов	12	2		2							8	Опрос, тестовые задания
Тема 3	Работа со СМИ и публичными коммуникациями	12	2		2							8	Опрос, кейс-задание
Тема 4	Цифровые коммуникации и социальные медиа в госпроектах	12	2		2							8	Опрос, тестовые задания
Тема 5	Обратная связь и взаимодействие с общественностью	8	2		2							4	Опрос, кейс-задание
Тема 6	Оценка эффективности коммуникационного сопровождения	14	4		4							6	Опрос, тестовые задания

Промежуточная аттестация	4								4				Зачет
Итого	72	14			14				4			40	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы коммуникационного сопровождения в государственном управлении. (ПК-7.4)

Тема знакомит с базовыми понятиями коммуникационного сопровождения государственных проектов. Рассматриваются ключевые функции и значение коммуникаций для успешной реализации госпрограмм. Определяются основные цели и задачи, стоящие перед специалистами в этой сфере. Изучаются роли и взаимодействие участников коммуникационного процесса: госорганов, СМИ, НКО и граждан. Отдельное внимание уделяется нормативно-правовой базе, регламентирующей коммуникационную деятельность в системе госуправления.

Тема 2. Стратегии и инструменты коммуникации для госпроектов (ПК-7.4)

В рамках темы изучаются подходы к разработке коммуникационной стратегии для государственных проектов. Разбираются традиционные и цифровые каналы коммуникации, их преимущества и ограничения. Рассматриваются конкретные инструменты информирования и вовлечения аудитории — от пресс-релизов до вебинаров. Обсуждаются принципы сегментации и работы с разными целевыми группами: гражданами, бизнесом, экспертами. На практических примерах анализируются успешные стратегии коммуникационного сопровождения российских госпрограмм.

Тема 3. Работа со СМИ и публичными коммуникациями. (ПК-8.2)

Тема посвящена особенностям взаимодействия государственных органов со средствами массовой информации. Изучаются правила организации и проведения пресс-конференций, брифингов и других публичных мероприятий. Рассматриваются стандарты подготовки пресс-релизов, официальных заявлений и комментариев для СМИ. Разбирается методика мониторинга и анализа медиаполя, включая отслеживание публикаций и оценку их тональности. Обсуждаются стратегии управления информационной повесткой и реагирования на кризисные ситуации.

Тема 4. Цифровые коммуникации и социальные медиа в госпроектах. (ПК-9.2)

Здесь анализируется роль социальных сетей и цифровых платформ в продвижении государственных программ. Изучаются принципы создания и ведения официальных аккаунтов госорганов в соцсетях. Рассматриваются подходы к формированию контент-стратегии: выбор форматов, тем и графика публикаций. Обсуждаются способы вовлечения граждан через онлайн-опросы, обсуждения и интерактивные форматы. Оцениваются метрики и инструменты анализа эффективности цифровых коммуникаций.

Тема 5. Обратная связь и взаимодействие с общественностью. (ПК-8.2)

Тема раскрывает механизмы сбора и обработки обратной связи от граждан в рамках реализации госпрограмм. Изучаются форматы публичных консультаций и общественных обсуждений, их правовые основы и практические аспекты организации. Рассматриваются правила работы с обращениями и жалобами, поступающими в госорганы. Обсуждаются методы формирования сообщества сторонников проекта и привлечения амбассадоров. Анализируются способы оценки удовлетворённости граждан результатами госпрограмм через коммуникационные каналы.

Тема 6. Оценка эффективности коммуникационного сопровождения. (ПК-9.2)

В теме определяются ключевые критерии и показатели эффективности

коммуникационных мероприятий (охват, вовлечённость, изменение отношения аудитории). Изучаются количественные и качественные методы мониторинга и оценки результатов. Рассматривается использование инструментов аналитики — от Google Analytics до систем мониторинга СМИ и соцсетей. Разбирается структура и содержание отчётов о коммуникационной деятельности для руководства. Обсуждаются подходы к корректировке стратегии на основе полученных данных, включая типичные ошибки и лучшие практики.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине **Б1.В.01.ДЭ.06.01 «Коммуникационное сопровождение государственных проектов и программ»** входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или В4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы,

<p>правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64			E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):
опрос, тестовые задания, реферат, кейс-задания

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Тема 1. Основы коммуникационного сопровождения в государственном управлении. (ПК-7.4)

Вопросы к опросу:

1. Что понимается под коммуникационным сопровождением в системе государственного и муниципального управления?
2. Каковы основные цели и задачи коммуникационного сопровождения деятельности органов власти?
3. На какие основные виды подразделяются коммуникации в государственном управлении?
4. Что такое «обратная связь» в государственном управлении и почему она важна?
5. Каковы функции пресс-службы в структуре органов государственной власти?

Тестовые задания:

1. Какова основная цель коммуникационного сопровождения в государственном управлении согласно современным стандартам?

- А) Информирование населения о достижениях государственных органов
- Б) Обеспечение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами для достижения целей государственной политики и укрепления доверия граждан

- В) Создание положительного имиджа первых лиц государства
- Г) Контроль за деятельностью средств массовой информации

2. Какие виды коммуникации выделяют в государственном управлении в зависимости от аудитории?

- А) Устная и письменная
- Б) Вербальная и невербальная
- В) Внутренняя (внутри организации) и внешняя (с гражданами, организациями, СМИ)
- Г) Формальная и неформальная

Тематика рефератов:

1. **Понятие и структура государственных коммуникаций:** внутренние и внешние, вертикальные и горизонтальные, формальные и неформальные каналы.
2. **Нормативно-правовая база информационной открытости органов власти:** Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».
3. **Пресс-служба государственного органа:** функции, структура, взаимодействие со СМИ (брифинги, пресс-конференции, официальные комментарии).
4. **Официальные сайты и порталы государственных услуг (Госуслуги) как инструмент обратной связи с гражданами.**
5. **Управление репутацией государственного служащего и органа власти:** антикризисные коммуникации, работа с негативными публикациями.

Тема 2. Стратегии и инструменты коммуникации для госпроектов (ПК-7.4)

Вопросы к опросу:

1. Что такое коммуникационная стратегия государственного проекта и чем она отличается от ситуативного информирования?
2. Каковы основные элементы, которые должна включать эффективная коммуникационная стратегия госпроекта?
3. Что такое «трансмедийный подход» в коммуникации госпроектов и какова его суть?
4. Какие целевые аудитории необходимо учитывать при разработке коммуникационного сопровождения государственного проекта?
5. Какие инструменты относятся к традиционным (офлайн) каналам коммуникации госпроектов?

Тестовые задания:

1. **Какой из перечисленных подходов НЕ рекомендуется использовать в коммуникации государственных проектов, так как он может быть воспринят аудиторией как агрессивный и неуместный?**
 - А) Честный диалог с аудиторией и признание ошибок
 - Б) Использование агрессивных рекламных механик и провокационных креативов
 - В) Тестирование коммуникаций на широкой аудитории до запуска
 - Г) Адаптация успешных бизнес-форматов с учётом специфики госсектора

2. Какие инструменты входят в «People Centered Marketing Toolkit», разработанный в штате Нью-Джерси для государственных проектов?

- А) Только анализ конкурентов и SEO-оптимизация
- Б) Audience Insight Canvas, Value Proposition Statement Template, Marketing Assets Standards Guide и UTM Generator
- В) Только таргетированная реклама и SEO-продвижение
- Г) Исключительно печатная продукция и наружная реклама

Тема 3. Работа со СМИ и публичными коммуникациями. (ПК-8.2)

Вопросы к опросу:

1. Каковы правовые основы работы со СМИ в государственном и муниципальном управлении?
2. Что такое аккредитация журналистов и с какой целью она проводится?
3. Какие виды аккредитации журналистов предусмотрены при органах государственной власти и местного самоуправления?
4. Каков порядок подачи заявки на постоянную аккредитацию журналиста?
5. Какие документы необходимо приложить к заявке на аккредитацию журналиста?

Кейс-задание:

Кейс: «Как логистическая компания отбила репутационную атаку через СМИ за 48 часов»

Исходные данные:

Средний логистический оператор (500+ машин). Конкуренты распространили в местных пабликах фейк о том, что компания якобы задерживает зарплаты водителям и экономит на техобслуживании. За сутки — 20+ негативных постов, начали уходить клиенты.

Цель:

Снять репутационные риски и перехватить информационную повестку без судебных исков (это долго).

Тема 4. Цифровые коммуникации и социальные медиа в госпроектах. (ПК-9.4)

Вопросы к опросу:

1. Что такое цифровые коммуникации в контексте государственных проектов?
2. Какие основные платформы используются для цифровых коммуникаций государственных проектов в России?
3. Какую роль играет контент-сервис «Дзен» в новой государственной медиасистеме?
4. Какие новые требования к цифровым платформам могут быть введены в связи с созданием Национальной информационной платформы?
5. Как планируется монетизировать и распределять рекламные доходы в рамках Национальной информационной платформы?

Тестовые задания:

1. Какое требование предъявляется к ведению официальных страниц государственных органов в социальных сетях согласно современным российским

стандартам?

- А) Публикация постов должна быть не чаще одного раза в месяц
- Б) Посты должны быть в стиле «письменная разговорная речь», с фотографиями и видео высокого качества, запрещены публикации с негативной личной эмоциональной оценкой
- В) Комментарии граждан должны быть полностью заблокированы для предотвращения критики
- Г) Разрешено публиковать любую информацию, включая персональные данные граждан

2. Кто является спикером просветительского проекта «Знание. Государство» по теме «Этика в цифровом пространстве: имидж госслужащего в сети»?

- А) Представители Министерства цифрового развития
- Б) Ирина Минеева – начальник отдела по развитию личных аккаунтов государственных и муниципальных служащих АНО «Диалог Регионы»
- В) Эксперты компании Яндекс
- Г) Руководители Федеральной службы безопасности

Тема 5. Обратная связь и взаимодействие с общественностью. (ПК-8.2)

Вопросы к опросу:

1. Что понимается под обратной связью в системе государственного и муниципального управления?
2. Каковы основные цели и задачи организации обратной связи с гражданами?
3. Какие формы общественного участия в принятии государственных решений предусмотрены законодательством РФ?
4. В чем разница между публичными слушаниями и общественными обсуждениями?
5. Что такое общественные советы при органах власти и какова их роль?

Кейс-задание:

Кейс: «Как коммунальная компания превратила жалобы жителей в драйвер изменений за 3 недели»

Исходные данные:

Крупная управляющая компания (УК) в городе-миллионнике. Каждый день — 150+ жалоб в соцсетях и на «Госуслугах»: мусор не вывозят, подъезды грязные, нет ответа на заявки. Репутация — «вечно отписывающаяся контора». Жители инициировали петицию о смене УК.

Проблема:

Обратная связь была формальной («Примите к сведению», «Обратимся в подрядную организацию»). Общественность не верила ни одному ответу.

Цель:

Восстановить доверие и показать, что голос жителей реально влияет на работу.

Тема 6. Оценка эффективности коммуникационного сопровождения. (ПК-9.4)

Вопросы к опросу:

1. Что понимается под оценкой эффективности коммуникационного сопровождения в государственном управлении?

2. Почему оценка эффективности коммуникаций важна для государственных органов?
3. Какие основные группы показателей (KPI) используются для оценки коммуникационного сопровождения?
4. Чем отличаются количественные и качественные показатели оценки коммуникаций?
5. Какие количественные показатели используются для оценки работы в социальных сетях?

Тестовые задания:

1. Какой из перечисленных подходов рекомендуется использовать для оценки эффективности государственных коммуникаций с учётом неравномерности ресурсов и возможностей разных муниципальных образований?

- А) Применение единых универсальных нормативов для всех муниципалитетов независимо от их типа
- Б) Использование дифференцированной системы показателей и сравнение между муниципалитетами со схожими социально-экономическими параметрами (численность населения, удалённость от центра)
- В) Оценка исключительно по количеству публикаций в социальных сетях
- Г) Проведение оценки только на федеральном уровне без учёта региональной специфики

2. Какой метод оценки качества обратной связи в госагентах реализуется в рамках проекта «Тайный гражданин», разработанного Роскачеством и АНО «Диалог Регионы»?

- А) Анализ только количественных показателей (число подписчиков, количество постов)
- Б) Автоматический сбор и анализ всех сообщений с помощью парсинга данных
- В) Проверки с привлечением «спецагентов», которые пишут сообщения о реальных проблемах и оценивают скорость и качество ответов по балльной системе
- Г) Ежегодные опросы населения о работе государственных органов в социальных сетях

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10

КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ-1 1 – 2

Вопросы к опросу:

1. Каковы основные цели и задачи коммуникационного сопровождения деятельности органов власти?
2. На какие основные виды подразделяются коммуникации в государственном управлении?
3. Что такое «обратная связь» в государственном управлении и почему она важна?
4. Каковы функции пресс-службы в структуре органов государственной власти?
5. Что такое коммуникационная стратегия государственного проекта и чем она отличается от ситуативного информирования?
6. Каковы основные элементы, которые должна включать эффективная коммуникационная стратегия госпроекта?
7. Что такое «трансмедийный подход» в коммуникации госпроектов и какова его суть?
8. Какие целевые аудитории необходимо учитывать при разработке коммуникационного сопровождения государственного проекта?

Тестовые задания:

1. Какова основная цель коммуникационного сопровождения в государственном управлении согласно современным стандартам?

- А) Информирование населения о достижениях государственных органов
- Б) Обеспечение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами для достижения целей государственной политики и укрепления доверия граждан
- В) Создание положительного имиджа первых лиц государства
- Г) Контроль за деятельностью средств массовой информации

2. Какие виды коммуникации выделяют в государственном управлении в зависимости от аудитории?

- А) Устная и письменная
 - Б) Вербальная и невербальная
 - В) Внутренняя (внутри организации) и внешняя (с гражданами, организациями, СМИ)
 - Г) Формальная и неформальная
- 9.

КТ-2 3 – 4

Вопросы к опросу:

1. Что такое аккредитация журналистов и с какой целью она проводится?
2. Какие виды аккредитации журналистов предусмотрены при органах государственной власти и местного самоуправления?
3. Каков порядок подачи заявки на постоянную аккредитацию журналиста?
4. Какие документы необходимо приложить к заявке на аккредитацию журналиста?
5. Что такое цифровые коммуникации в контексте государственных проектов?
6. Какие основные платформы используются для цифровых коммуникаций государственных проектов в России?
7. Какую роль играет контент-сервис «Дзен» в новой государственной медиасистеме?
8. Какие новые требования к цифровым платформам могут быть введены в связи с созданием Национальной информационной платформы?

Кейс-задание:

Кейс: «Как логистическая компания отбила репутационную атаку через СМИ за 48 часов»

Исходные данные:

Средний логистический оператор (500+ машин). Конкуренты распространили в местных пабликах фейк о том, что компания якобы задерживает зарплаты водителям и экономит на техобслуживании. За сутки — 20+ негативных постов, начали уходить клиенты.

Цель:

Снять репутационные риски и перехватить информационную повестку без судебных исков (это долго).

КТ-3 5 – 6

Вопросы к опросу:

1. Что понимается под обратной связью в системе государственного и муниципального управления?
2. Каковы основные цели и задачи организации обратной связи с гражданами?
3. Какие формы общественного участия в принятии государственных решений предусмотрены законодательством РФ?
4. Что понимается под оценкой эффективности коммуникационного сопровождения в государственном управлении?
5. Почему оценка эффективности коммуникаций важна для государственных органов?
6. Какие основные группы показателей (КРІ) используются для оценки коммуникационного сопровождения?
7. Чем отличаются количественные и качественные показатели оценки коммуникаций?

Кейс-задание:

Кейс: «Как коммунальная компания превратила жалобы жителей в драйвер изменений за 3 недели»

Исходные данные:

Крупная управляющая компания (УК) в городе-миллионнике. Каждый день — 150+ жалоб в соцсетях и на «Госуслугах»: мусор не вывозят, подъезды грязные, нет ответа на заявки. Репутация — «вечно отписывающаяся контора». Жители инициировали петицию о смене УК.

Проблема:

Обратная связь была формальной («Примите к сведению», «Обратимся в подрядную организацию»). Общество не верило ни одному ответу.

Цель:

Восстановить доверие и показать, что голос жителей реально влияет на работу.

В чем разница между публичными слушаниями и общественными обсуждениями?

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Программное обеспечение: антиплагиатная система для проверки оригинальности текстовых работ; программы для просмотра документов в формате PDF. Технические требования: стабильное интернет-соединение для доступа к онлайн-ресурсам и загрузки выполненных работ; аудио- и видеовоспроизводящее оборудование для мультимедийных материалов. Информационные ресурсы: доступ к официальным сайтам государственных органов (Президент РФ, Правительство РФ, федеральные и региональные органы власти); доступ к порталу госуслуг и другим цифровым платформам государственных сервисов.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Основы коммуникационного сопровождения в государственном управлении. (ПК-7.4)

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	Какие каналы коммуникации используются органами власти для взаимодействия с гражданами?	
2.	Каковы особенности взаимодействия со средствами массовой информации (СМИ) для государственных служащих?	
3.	Что такое «спичрайтинг» и какова его роль в подготовке публичных выступлений первых лиц?	
4.	Какие требования предъявляются к официальным сайтам органов	

	государственной власти как каналу коммуникации?	
5.	Какова роль социальных сетей в современной коммуникационной стратегии государственных органов?	
6.	Каковы правовые основы регулирования информационной открытости и доступа к информации о деятельности госорганов?	
7.	Что такое «антикризисные коммуникации» в государственном управлении и каковы их принципы?	
8.	Как государственные органы работают с обращениями граждан в рамках коммуникационного сопровождения?	
9.	Каковы критерии эффективности коммуникационной деятельности государственного органа?	
10.	Каковы современные тенденции развития государственных коммуникаций в условиях цифровой трансформации?	

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
1.	<p>Что является главной целью коммуникационного сопровождения деятельности органов государственной власти?</p> <p>а) Формирование положительного имиджа первых лиц без учёта реальных результатов работы</p> <p>б) Обеспечение информационной открытости, доверия граждан к власти, разъяснение государственной политики и оперативное</p>		

	<p>информирование о социально значимых решениях</p> <p>в) Сбор компромата на оппозицию</p> <p>г) Соккрытие негативной информации о деятельности ведомства</p>		
2.	<p>Какой документ является основным, регламентирующим требования к официальным сайтам государственных органов и размещению информации о их деятельности?</p> <p>а) Гражданский кодекс РФ</p> <p>б) Федеральный закон № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»</p> <p>в) Кодекс об административных правонарушениях</p> <p>г) Указ Президента РФ «О совершенствовании государственного управления»</p>		
3.	<p>Что из перечисленного является примером использования механизма обратной связи в коммуникационной стратегии государственного органа?</p> <p>а) Трансляция выступления руководителя по телевидению в записи</p> <p>б) Создание и мониторинг «прямых линий», интернет-приёмных, аккаунтов в соцсетях с обязательством ответа на обращения граждан</p> <p>в) Ежемесячная публикация отчётов на сайте без возможности комментирования</p> <p>г) Секретный опрос сотрудников</p>		
4.	<p>Какой из перечисленных принципов является базовым при разработке официального сообщения для СМИ от имени государственного органа в кризисной ситуации (например, при техногенной катастрофе)?</p> <p>а) Молчание (ничего не комментировать до выяснения</p>		

<p>всех обстоятельств) б) Оперативность, достоверность, чёткая структура (что произошло, кто отвечает, что делается), недопустимость спекуляций и непроверенных данных в) Перевод ответственности на предыдущее руководство г) Использование сленга и эмоциональных оценок</p>		
---	--	--

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Какие требования к государственным коммуникациям предъявляются в соответствии со стандартами правительственной связи Великобритании?

- А) Только соблюдение грамматических норм
- Б) Профессионализм, прозрачность и авторитетность
- В) Использование исключительно официально-делового стиля без упрощений
- Г) Максимальное использование ведомственной терминологии

2. Что из перечисленного входит в структуру коммуникационного плана в государственном управлении?

- А) Только перечень мероприятий и сроки их проведения
- Б) Бюджет на коммуникационные мероприятия и список ответственных лиц
- В) Определение целевой аудитории, ключевых сообщений, каналов коммуникации и метрик эффективности
- Г) Исключительно анализ конкурентов и их коммуникационных стратегий

3. Какой нормативно-правовой акт Великобритании устанавливает обязанность государственных органов обеспечивать доступность веб-контента для людей с ограниченными возможностями?

- А) Закон о свободе информации
- Б) Закон о равенстве 2010 года
- В) Положения о доступности веб-сайтов и мобильных приложений государственных органов
- Г) Закон о защите персональных данных

4. Какой коммуникационный жанр относится к основным формам письменной коммуникации в государственном управлении?

- А) Пост в социальных сетях
- Б) Служебная записка, докладная записка, протокол совещания
- В) Личное письмо
- Г) Анкета для опроса граждан

5. Почему кризисная коммуникация выделяется в отдельное направление в государственном управлении?

- А) Потому что кризисы случаются часто

- Б) Потому что она требует особых навыков оперативного реагирования, координации с экстренными службами и взаимодействия со СМИ для минимизации паники и сохранения доверия
- В) Потому что в кризисной ситуации законы о СМИ отменяются
- Г) Потому что в кризисной ситуации не требуется соблюдение стандартов коммуникации

6. Какое требование к коммуникации государственных служащих закреплено в Типовом кодексе этики и служебного поведения?

- А) Свобода выражения мнения в социальных сетях без ограничений
- Б) Вежливость, корректность, внимательность и проявление терпимости в общении с гражданами и коллегами
- В) Преимущественное использование устных форм коммуникации для оперативности
- Г) Отказ от общения с гражданами в электронной форме

Тема 2. Стратегии и инструменты коммуникации для госпроектов (ПК-7.4)

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	Какие цифровые инструменты и платформы используются для коммуникации в рамках государственных проектов?	
2.	Что такое «интерактивные карты» (StoryMaps) и как они применяются для вовлечения граждан в госпроекты?	
3.	Какова роль социальных сетей в информационном освещении национальных проектов?	
4.	Что представляют собой системы мониторинга и «социального слушания» (social listening) в контексте госпроектов?	
5.	Какие существуют методы обеспечения обратной связи от граждан при реализации государственных проектов?	
6.	Как решается проблема «цифрового неравенства» при коммуникационном сопровождении госпроектов?	
7.	Каковы основные требования к визуальному брендингу объектов, создаваемых в рамках национальных	

	проектов?	
8.	Какие формы офлайн-взаимодействия с населением наиболее эффективны для госпроектов?	
9.	Какие существуют методы оценки эффективности коммуникационного сопровождения государственного проекта?	
10.	Как учитывается региональная специфика при разработке коммуникационных стратегий федеральных проектов?	

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
5.	<p>Какой тип коммуникационной стратегии используется в государственном проекте, когда необходимо не просто проинформировать граждан, но и вовлечь их в обсуждение, сбор предложений (краудсорсинг) или соучастие в реализации?</p> <p>а) Стратегия информирования (односторонняя трансляция) б) Стратегия вовлечения (партисипативная коммуникация) в) Стратегия сокрытия информации г) Стратегия дезинформации</p>		
6.	<p>Какой инструмент коммуникации является наиболее эффективным для оперативного информирования узкой целевой аудитории (например, предпринимателей об изменении налогового законодательства) с возможностью персонализации и сбора статистики прочтения?</p> <p>а) Телевизионное обращение министра б) E-mail (электронная рассылка) по профильным спискам в) Публикация в газете «Российская газета»</p>		

	г) Наружная реклама (билборды)		
7.	<p>Что из перечисленного является этапом разработки коммуникационной стратегии государственного проекта?</p> <p>а) Запуск рекламы без предварительного анализа</p> <p>б) Анализ целевой аудитории, определение ключевых сообщений, выбор каналов коммуникации, разработка плана мероприятий (дорожной карты), бюджет, КРІ</p> <p>в) Только копирование стратегии другого ведомства</p> <p>г) Полный отказ от планирования</p>		
8.	<p>Какой КРІ (ключевой показатель эффективности) наиболее адекватно оценивает успешность коммуникационного сопровождения государственного проекта в части доверия граждан?</p> <p>а) Количество вышедших пресс-релизов</p> <p>б) Индекс лояльности (NPS) или уровень доверия к проекту по данным независимых опросов, динамика упоминаний в СМИ с позитивной тональностью</p> <p>в) Количество публичных слушаний (без учёта их результативности)</p> <p>г) Объём бюджета, потраченного на наружную рекламу</p>		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Какая стратегия коммуникационного сопровождения стратегических проектов, согласно методическим рекомендациям, включает установление партнерских связей со СМИ, ведение постоянных рубрик и организацию интернет-конференций?

- А) Выпуск печатной продукции
- Б) Медийное сопровождение и представление в Интернете
- В) Создание некоммерческих организаций
- Г) Проведение массовых публичных мероприятий

2. Какая особенность коммуникации в государственном секторе связана с тем, что специалисты работают только с заранее согласованными форматами и ключевыми сообщениями, а изменения происходят чаще по запросу самого государства?

- А) Пристальное внимание к коммуникациям
- Б) Ригидность (жесткость, отсутствие гибкости)
- В) Отсутствие права на молчание
- Г) Закрытость системы

3. Что, согласно анализу успешных практик, является ключевым элементом трансмедийной коммуникационной стратегии государственных организаций на примере Федерального подросткового центра?

- А) Использование только одного канала коммуникации (например, только официального сайта)
- Б) Объединение сообществ, образовательных курсов, онлайн-мероприятий и медиапроектов в единую нарративную систему для вовлечения разных целевых аудиторий
- В) Полный отказ от социальных сетей в пользу традиционных СМИ
- Г) Использование исключительно вирусного контента без образовательной составляющей

4. Какой документ, разработанный АНО «Национальные приоритеты», используется для выработки единых подходов к информационному освещению и повышению эффективности коммуникационного сопровождения национальных проектов?

- А) Методика оценки регулирующего воздействия
- Б) Единые подходы к изменению рейтинга по информационному освещению национальных проектов и система брендинга объектов
- В) Стратегия цифровой трансформации государственного управления
- Г) План мероприятий по импортозамещению в сфере ИТ

5. Какое требование предъявляется к ведению официальных страниц государственных органов в социальных сетях согласно современным стандартам?

- А) Посты должны быть в стиле «письменная разговорная речь», с фотографиями и видео высокого качества, запрещены публикации с негативной личной эмоциональной оценкой
- Б) Разрешено публиковать любую информацию, включая персональные данные граждан
- В) Комментарии граждан должны быть полностью заблокированы
- Г) Публикация новостей допускается не чаще одного раза в месяц

6. Что из перечисленного является обязательным элементом при подготовке презентационных материалов для совещания с участием главы региона согласно региональным регламентам?

- А) Материалы должны быть представлены не позднее чем за 2 часа до мероприятия
- Б) Материалы должны быть согласованы с технической службой места проведения не позднее чем за 2 суток до мероприятия
- В) Материалы не требуют предварительного согласования
- Г) Материалы должны быть направлены участникам за 10 дней до мероприятия

Тема 3. Работа со СМИ и публичными коммуникациями. (ПК-8.2)

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	В какой срок принимается решение об аккредитации журналиста?	
2.	Какие права предоставляет аккредитованному журналисту аккредитационное удостоверение?	
3.	Каковы обязанности аккредитованного журналиста при посещении официальных мероприятий?	
4.	Каковы основания для отказа в аккредитации журналиста?	
5.	В каких случаях аккредитация журналиста может быть прекращена досрочно?	
6.	Что такое официальный сайт государственного органа и какие требования к нему предъявляются?	
7.	Какие официальные страницы в социальных сетях обязаны создавать государственные органы?	
8.	Какая информация должна размещаться на официальных сайтах и страницах государственных органов?	
9.	Каков порядок организации пресс-конференций и брифингов в государственных органах?	
10.	Как осуществляется взаимодействие государственных органов со СМИ в чрезвычайных ситуациях?	

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
1.	Какой документ (формат) является основным официальным сообщением государственного органа для СМИ, содержащим реакцию на событие, заявление или разъяснение позиции? а) Аналитическая записка б) Пресс-релиз в) Брифинг г) Интервью		
2.	Как называется форма краткого оперативного		

	<p>выступления представителя госоргана перед журналистами (без пространных докладов и презентаций), обычно для комментария текущих событий?</p> <p>а) Пресс-конференция б) Брифинг в) Круглый стол г) Пресс-ланч</p>		
3.	<p>Какое из перечисленных действий является нарушением этики взаимодействия государственного служащего со СМИ?</p> <p>а) Отказ от комментария со ссылкой на служебную необходимость или некомпетентность в вопросе б) Предоставление недостоверной информации, оскорбление журналиста, разглашение персональных данных без согласия в) Договорённость о времени интервью через пресс-службу г) Подготовка письменных ответов на вопросы журналиста</p>		
4.	<p>Какой принцип является основополагающим при подготовке публичного выступления (в том числе в СМИ) для руководителя государственного органа?</p> <p>а) Максимальное использование профессионального сленга и аббревиатур б) Чёткая структура (тезис — аргументы — вывод), доступный язык, учёт интересов аудитории, фактологическая точность в) Импровизация без подготовки г) Чтение текста по бумажке, не поднимая глаз</p>		

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Какие мероприятия с участием средств массовой информации входят в профессиональные обязанности специалиста по связям с общественностью в государственных органах?

- А) Только подготовка письменных отчетов для вышестоящего руководства
Б) Организация брифингов, пресс-конференций, интервью и иных мероприятий с участием СМИ

- В) Исключительно проведение корпоративных праздников для сотрудников ведомства
- Г) Только ведение бухгалтерской отчетности государственного органа

2. Что из перечисленного является обязательным требованием к ведению официальных страниц государственных органов в социальных сетях согласно современным стандартам?

- А) Публикация постов должна осуществляться на высокопрофессиональном уровне с использованием фотографий и видео высокого качества, запрещены публикации с негативной личной эмоциональной оценкой
- Б) Разрешено публиковать любую информацию, включая персональные данные граждан
- В) Комментарии граждан должны быть полностью заблокированы для предотвращения критики
- Г) Публикация новостей допускается не чаще одного раза в месяц

3. Какой подход к государственной коммуникации предполагает выстраивание единой, скоординированной системы информирования, при которой сообщения всех ведомств согласованы и усиливают общие цели правительства?

- А) Подход «децентрализованной коммуникации» с полной самостоятельностью каждого ведомства
- Б) Подход «единого голоса» (whole-of-government approach), обеспечивающий согласованность и непротиворечивость сообщений
- В) Подход «полного молчания» при отсутствии официальных комментариев по любым вопросам
- Г) Подход «конкурентной коммуникации» между ведомствами

4. Какие современные технологии рекомендовано использовать государственным органам для анализа общественных настроений и повышения эффективности коммуникации?

- А) Только бумажные носители и традиционная почтовая рассылка
- Б) Системы социального мониторинга (social listening) и технологии искусственного интеллекта для анализа общественных настроений в реальном времени
- В) Исключительно личные встречи с каждым гражданином
- Г) Только использование факсимильной связи

5. Что из перечисленного является формой обратной связи с гражданами в системе государственных коммуникаций?

- А) Только официальные пресс-релизы без возможности комментирования
- Б) Платформы для краудсорсинга идей, онлайн-голосования, а также общественные палаты и советы при органах власти
- В) Исключительно закрытые совещания без участия общественности
- Г) Только одностороннее информирование через средства массовой информации

6. Какие требования к профессиональным навыкам государственного служащего, ответственного за взаимодействие со СМИ, закреплены в квалификационных требованиях?

- А) Умение избегать любых контактов с представителями средств массовой

информации

Б) Ведение информационно-разъяснительной работы со СМИ, развитие и наполнение официальных интернет-сайтов и представительств в социальных сетях

В) Навыки только технической поддержки компьютерной техники

Г) Исключительно навыки вождения служебного автомобиля

Тема 4. Цифровые коммуникации и социальные медиа в госпроектах. (ПК-9.4)

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/ п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	Какова роль АНО «Институт развития интернета» (ИРИ) в создании государственного контента?	
2.	Какие тематические направления поддерживаются в рамках конкурсов на создание государственного интернет-контента?	
3.	Что такое проект «Знание. Государство» и какие вопросы он освещает?	
4.	Каковы основные правила цифрового этикета для государственных служащих в социальных сетях?	
5.	Какие существуют инструменты для верификации официальных страниц организаций в социальных сетях?	
6.	Какие социальные сети и мессенджеры являются приоритетными для государственных коммуникаций?	
7.	Каковы особенности региональных конкурсов на создание интернет-контента?	
8.	Как государство использует блогеров и лидеров мнений для распространения социально значимого контента?	
9.	Какие КРІ используются для оценки эффективности государственного интернет-контента?	
10.	Как решается проблема доверия к информации в цифровой среде в рамках госпроектов?	

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
1.	<p>Что из перечисленного является ключевым преимуществом использования социальных сетей (Telegram, VK) для коммуникации государственных органов с гражданами?</p> <p>а) Возможность игнорировать обращения граждан б) Оперативность распространения информации, прямой диалог с аудиторией, возможность быстрой обратной связи и сбора общественного мнения в) Полная анонимность всех участников г) Отсутствие необходимости в модерации комментариев</p>		
2.	<p>Какое требование предъявляется к официальному аккаунту государственного органа в социальных сетях?</p> <p>а) Аккаунт может быть анонимным, без указания ведомства б) Аккаунт должен быть верифицирован (подтверждён), содержать полное наименование органа, контактную информацию, ссылку на официальный сайт в) Запрещено публиковать любую информацию, кроме поздравлений с праздниками г) Можно использовать аккаунт для публикации личных мнений сотрудников от имени ведомства</p>		
3.	<p>Что из перечисленного является примером эффективного использования цифровых коммуникаций в государственном проекте?</p> <p>а) Создание закрытого чата для узкого круга чиновников б) Проведение онлайн-опроса (краудсорсинга) через соцсети или платформу «Госуслуги Решаем вместе» для сбора предложений граждан по благоустройству территории в) Отключение комментариев под всеми постами ведомства г) Удаление всех негативных отзывов без ответа</p>		
4.	<p>Какой показатель (KPI) наиболее объективно отражает эффективность работы государственного органа в социальных сетях?</p> <p>а) Только количество подписчиков (любой ценой) б) Уровень вовлечённости (ER —</p>		

<p>Engagement Rate) и доля позитивных комментариев, а также скорость и качество ответов на обращения граждан</p> <p>в) Отсутствие любых публикаций более месяца</p> <p>г) Количество жалоб на аккаунт</p>		
---	--	--

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Какие вопросы обсуждаются в рамках проекта «Знание. Государство» применительно к цифровой среде?

- А) Только технические аспекты работы с компьютерной техникой
- Б) Этические принципы поведения государственных служащих в социальных сетях, формирование положительного имиджа госслужащих в цифровой среде, инструменты создания положительного имиджа
- В) Исключительно вопросы кибербезопасности и защиты от хакерских атак
- Г) Только правила оформления служебной документации в электронном виде

2. Какие аспекты ведения социальных сетей для государственных служащих рассматриваются экспертами АНО «Диалог Регионы» в рамках лекций для госслужащих?

- А) Только способы увеличения количества подписчиков
- Б) Типичные риски при ведении социальных сетей, роль репутации в онлайн-пространстве, вопросы оформления страниц в ВК и Телеграм
- В) Исключительно методы продвижения личного бизнеса через социальные сети
- Г) Только правила ведения переписки в мессенджерах

3. Какие этические требования предъявляются к поведению государственных служащих в социальных сетях?

- А) Поведение в социальных сетях не регламентируется, так как это личное пространство служащего
- Б) Поведение госслужащих в социальных сетях должно соответствовать высоким стандартам профессионализма и этики
- В) Государственные служащие не имеют права вести личные страницы в социальных сетях
- Г) В социальных сетях допускается любое поведение, включая публичную критику руководства

4. Какие инструменты цифровых коммуникаций используются для обеспечения обратной связи с гражданами в государственных проектах?

- А) Только традиционная почтовая рассылка и телефонные звонки
- Б) Платформы для краудсорсинга идей, онлайн-голосования, официальные страницы в социальных сетях (ВК, Телеграм)
- В) Исключительно закрытые совещания без участия общественности
- Г) Только публикация пресс-релизов в официальных газетах

5. Почему, согласно позиции экспертов, государственные служащие должны обладать навыками социальной интернет-коммуникации в современных

условиях?

- А) Это требование является формальным и не влияет на эффективность работы
- Б) Интернет может помочь выстроить положительный образ, но для этого нужно знать правила поведения в нем
- В) Государственные служащие должны полностью отказаться от использования интернета
- Г) Навыки интернет-коммуникации необходимы только для технических специалистов

6. Какой риск особенно актуален для государственных служащих при использовании социальных сетей, согласно лекциям в рамках проекта «Знание. Государство»?

- А) Риск взлома аккаунта злоумышленниками
- Б) Репутационные риски, связанные с неэтичным поведением в сети, которые могут повлиять на доверие к государственному органу
- В) Риск потери доступа к служебной информации
- Г) Риск финансовых потерь вследствие интернет-мошенничества

Тема 5. Обратная связь и взаимодействие с общественностью. (ПК-8.2)

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	Какие цифровые платформы для сбора обращений граждан действуют в России?	
2.	Как работает система «Инцидент Менеджмент» и каковы нормативные сроки реагирования?	
3.	Что представляет собой платформа «Госуслуги. Решаем вместе»?	
4.	Какие категории обращений наиболее часто поступают через цифровые платформы обратной связи?	
5.	Как оценивается эффективность работы органов власти с обращениями граждан?	
6.	Что такое «общественная экспертиза» и каков ее правовой статус?	
7.	Какие проблемы существуют в практике общественных обсуждений в России?	
8.	Какова роль Центров управления регионами (ЦУР) в организации обратной связи?	
9.	Каким образом результаты обработки обратной связи влияют на принятие управленческих решений?	
10.	Каковы современные тенденции развития системы	

	обратной связи в государственном управлении?	
--	--	--

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
1.	<p>Что из перечисленного является основной целью механизма обратной связи в государственном управлении?</p> <p>а) Создание видимости активности власти без реального учёта мнений б) Получение информации о потребностях и проблемах граждан, оценка эффективности принимаемых решений, повышение доверия к власти и качества государственных услуг в) Сбор компромата на недовольных граждан г) Замена всех иных форм коммуникации</p>		
2.	<p>Какая из перечисленных форм является официальным каналом обратной связи граждан с органами государственной власти в Российской Федерации?</p> <p>а) Комментарии в неофициальном телеграм-канале б) Личный приём граждан должностными лицами, направление письменных и электронных обращений через официальный сайт или портал «Госуслуги» в) Пост в социальных сетях без ответа г) Слухи, распространяемые соседями</p>		
3.	<p>Какой федеральный закон в РФ устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, сроки ответа и ответственность должностных лиц за нарушение этого порядка?</p> <p>а) Гражданский кодекс РФ б) Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в) Кодекс об административных правонарушениях г) Уголовный кодекс РФ</p>		
4.	<p>Что из перечисленного является примером проактивной (упреждающей)</p>		

	<p>обратной связи, а не реактивной (ответ на уже поступившую жалобу)?</p> <p>а) Ответ на письменное обращение гражданина о яме на дороге</p> <p>б) Проведение регулярных социологических опросов населения об удовлетворённости качеством медицинских услуг, анализ жалоб в соцсетях и самостоятельное выявление проблем без сигнала от конкретного человека</p> <p>в) Рассмотрение иска в суде</p> <p>г) Отказ в приёме граждан</p>		
--	---	--	--

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

1. Какие барьеры, согласно исследованию Управления по управлению и бюджету (OMB) США, чаще всего препятствуют эффективному участию общественности?

- А) Отсутствие законодательной базы для взаимодействия
- Б) Невозможность граждан использовать современные технологии
- В) Низкая правовая культура населения
- Г) Неосведомлённость граждан о возможностях участия, сложность навигации по веб-сайтам, отсутствие чётких ожиданий от их вовлечения

2. Какая характеристика наиболее полно описывает сущность краудсорсинга как формы взаимодействия с общественностью в государственном управлении?

- А) Принудительный сбор налогов с населения
- Б) Привлечение граждан к решению общественно значимых задач через сбор идей, обсуждение и совместную выработку решений с использованием информационных технологий
- В) Анонимное информирование о нарушениях закона
- Г) Традиционное голосование на избирательных участках

3. Каковы современные требования к организации публичных слушаний и общественных обсуждений для обеспечения их эффективности?

- А) Проведение исключительно в рабочее время в будние дни без онлайн-трансляций
- Б) Обеспечение доступности места проведения (качественный общественный транспорт, парковка), языковая доступность (перевод, субтитры), возможность дистанционного участия
- В) Закрытый формат мероприятия без возможности задавать вопросы
- Г) Проведение слушаний только после утверждения проекта

4. Какие инновационные формы общественного взаимодействия входят в систему «открытого государственного управления»?

- А) Только личные приёмы граждан руководством органов власти
- Б) Голосования онлайн, краудсорсинг, деятельность общественных палат и советов при органах власти, общественный контроль

- В) Исключительно публикация отчётов на официальных сайтах
- Г) Только проведение закрытых совещаний с избранными представителями

5. Какой цифровой инструмент, внедряемый в ряде стран, позволяет гражданам сообщать о локальных проблемах (например, ямах на дорогах, незаконных свалках) и получать вознаграждение за экологически ответственное поведение?

- А) Система электронного документооборота
- Б) Мобильные платформы с системой поощрения (токены, баллы), которые можно обменивать на реальные услуги или подарки
- В) Портал государственных закупок
- Г) Система межведомственного электронного взаимодействия

6. Какой основной элемент обратной связи с общественностью, помимо сбора мнений, является критически важным для формирования доверия к органам власти?

- А) Быстрое принятие решений без учёта общественного мнения
- Б) Отчётность о результатах использования обратной связи и информирование граждан о принятых мерах
- В) Полное совпадение итогового решения с мнением большинства
- Г) Конфиденциальность всех поступивших обращений

**Тема 6. Оценка эффективности коммуникационного сопровождения.
(ПК-9.4)**

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

№п/п	Содержание вопроса	Краткий ответ
1.	Какие качественные показатели важны при оценке коммуникационной деятельности?	
2.	Что такое «индекс вовлеченности» (ER) и как он рассчитывается?	
3.	Какие показатели используются для оценки работы с обращениями граждан?	
4.	Как оценивается удовлетворенность граждан качеством коммуникаций?	
5.	Какие методики оценки эффективности госпабликов разработаны в России?	
6.	Какие факторы необходимо учитывать при сравнительной оценке разных муниципалитетов?	
7.	Каковы критерии рейтингования органов власти по работе в интернете?	
8.	Как оценивается эффективность GR-	

	коммуникаций (связей с государством)?	
9.	Какие показатели входят в оценку «цифровой трансформации» государственного управления?	
10.	Каковы основные проблемы и ограничения при оценке эффективности коммуникационного сопровождения?	

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания

№ п/п	Содержание вопроса	Правильный ответ	Аргументирование ответа
1.	<p>Какой показатель (KPI) относится к количественным (метрикам объёма) и измеряет охват аудитории коммуникационной кампанией?</p> <p>а) Коэффициент вовлечённости (ER) б) Индекс лояльности (NPS) в) Количество публикаций в СМИ, охват аудитории (число просмотров, тираж), количество репостов г) Тональность упоминаний (позитив/негатив)</p>		
2.	<p>Какой показатель оценивает качество восприятия информации и отношение аудитории к государственному органу или проекту?</p> <p>а) Только количество подписчиков в соцсетях б) Тональность упоминаний в СМИ и соцсетях (позитивные, нейтральные, негативные), индекс лояльности (NPS), удовлетворённость граждан по результатам опросов в) Количество вышедших пресс-релизов г) Скорость загрузки официального сайта</p>		
3.	<p>Что такое «индекс лояльности» (Net Promoter Score, NPS) и как он применяется в оценке эффективности коммуникаций госоргана?</p> <p>а) Индекс, измеряющий скорость ответа на обращения граждан б) Показатель, основанный на одном вопросе: «По шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что вы порекомендуете услуги/работу этого ведомства своим друзьям или коллегам?». Высокий NPS означает высокую лояльность и доверие.</p>		

	<p>в) Индекс, измеряющий количество жалоб в прокуратуру</p> <p>г) Показатель, равный количеству пресс-релизов</p>		
4.	<p>Какой подход к оценке эффективности коммуникационного сопровождения государственного проекта является наиболее комплексным и рекомендуется в современной практике (в том числе в РФ)?</p> <p>а) Оценка только по количеству упоминаний в СМИ («валовый» подход)</p> <p>б) Оценка по модели OKR (Objectives and Key Results — цели и ключевые результаты), сочетающей количественные и качественные показатели, привязанные к целям проекта (например, не просто «опубликовать 50 постов», а «повысить уровень доверия к проекту с 40% до 60% за квартал»)</p> <p>в) Оценка только по субъективному мнению руководителя пресс-службы</p> <p>г) Отказ от любой оценки</p>		

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

1. Какие показатели используются в методике Центра управления регионом (ЦУР) для ежемесячного рейтингования работы органов власти в интернете?

- А) Только количество подписчиков официальных страниц
- Б) Работа с информационной повесткой в госпабликах, обращениями жителей в соцсетях и на Платформе обратной связи (ПОС), а также медийная активность руководителей
- В) Исключительно время ответа на обращения граждан
- Г) Только количество публикаций в средствах массовой информации

2. Какой комплексный показатель для оценки эффективности взаимодействия местных органов власти с населением в социальных сетях был разработан учёными Института экономики КарНЦ РАН?

- А) Коэффициент цитируемости в СМИ
- Б) Индекс вовлечённости пользователей, рассчитываемый на основе соотношения лайков, комментариев, постов, репостов и просмотров
- В) Показатель финансовой эффективности коммуникаций
- Г) Коэффициент удовлетворённости государственными услугами

3. Какие параметры, согласно исследованию учёных КарНЦ РАН, необходимо учитывать для корректного сравнения эффективности госпабликов разных муниципальных образований?

- А) Только количество сотрудников администрации

- Б) Уровень средней заработной платы в регионе
- В) Численность населения, срок существования госаблика, а для районов — также удалённость от регионального центра и размер средней заработной платы
- Г) Только географическое положение муниципального образования

4. Какие критерии качества ответов на обращения граждан оцениваются в рамках методологии «Тайный гражданин»?

- А) Только скорость ответа
- Б) Содержательность, полнота, конкретность и оперативность ответов; оценка снижается за переадресацию, формализм, грубость и игнорирование
- В) Исключительно вежливость и корректность ответов
- Г) Только соответствие ответов официальным регламентам

5. Какой количественный показатель, помимо качества, является ключевым для оценки эффективности работы с обращениями граждан в системе «Инцидент-менеджмент» и на Платформе обратной связи?

- А) Среднее время ответа на обращения (в ЦУР Адыгеи целевой показатель — 60 минут для региональных ведомств)
- Б) Количество подписчиков официальной страницы
- В) Количество публикаций в официальных аккаунтах
- Г) Количество сотрудников, задействованных в обработке обращений

6. Какой подход к оценке эффективности коммуникационного сопровождения в государственном управлении считается наиболее современным и комплексным?

- А) Исключительно количественный анализ (подсчёт публикаций, подписчиков, просмотров)
- Б) Только качественный анализ контента (тональность, глубина проработки тем)
- В) Комбинация количественных показателей (активность публикаций, время ответа) и качественных метрик (оценка удовлетворённости, содержательность ответов, индекс вовлечённости), а также учёт специфики оцениваемого органа власти
- Г) Оценка только по итогам опросов общественного мнения

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39

<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i></p>	20-29
<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i></p>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий.

Для выполнения заданий промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся разрешается использование следующих материалов и оборудования: Конституция Российской Федерации. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации", Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации", Персональный компьютер или ноутбук с текстовым редактором для выполнения заданий открытого типа.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания по подготовке к опросам

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по вопросам к опросу.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30–45 секунд на один вопрос.

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

Методические указания по подготовке к выполнению кейс заданий

Обучающийся готовит решение задания. Обучающийся знакомится с материалом задания. Осмысливает ситуацию. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся защищает свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению задания, качества изложения материала.

Методические рекомендации по выполнению контрольных заданий

Для выполнения контрольных заданий необходимо использовать комплексный подход: проанализировать условия задачи и выявить правовые аспекты, интерпретировать соответствующие нормы Конституции Российской Федерации и законов, а также применить формально-логический анализ и сравнить их с другими правовыми актами и международными стандартами.

Шаги по выполнению контрольных заданий

Анализ фактов: внимательно прочитайте условие задачи, выделите ключевые факты и определите, какой вопрос нужно решить.

Поиск и интерпретация норм: Найдите соответствующие нормы Конституции, федеральных конституционных законов и других актов, которые относятся к данной ситуации. Интерпретируйте эти нормы, чтобы понять их смысл и содержание в контексте задачи.

Применение правовых методов

Формально-логический анализ: оцените, какие нормы (обязывающие, запрещающие, дозволяющие) применимы в данной ситуации и как они соотносятся друг с другом.

Системный метод: рассмотрите, как норма, на которую вы опираетесь, вписывается в общую систему конституционного права.

Сформулируйте обоснованный вывод, опираясь на примененные правовые нормы и методы анализа. Укажите, какие права были нарушены, какие обязанности не выполнены, и какие меры могут быть предприняты в соответствии с законом.

Методические рекомендации по подготовке эссе

Эссе – самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов, вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте.

Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Объем эссе не должен превышать 2–3 страниц
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Алгоритм написания эссе:

1. Внимательно прочтите тему.

2. Определите тезис, идею, главную мысль, которую собираетесь доказывать.

3. Подберите аргументы, подтверждающие ваш тезис:
а) логические доказательства, доводы;
б) примеры, ситуации, случаи, факты из собственной жизни или из литературы;
с) мнения авторитетных людей, цитаты.

4. Распределите подобранные аргументы.

5. Придумайте вступление (введение) к рассуждению (опираясь на тему и основную идею текста, возможно, включив высказывания великих людей, крылатые выражения, пословицы или поговорки, отражающие данную проблему. Можно начать эссе с риторического вопроса или восклицания, соответствующих теме.).

6. Изложите свою точку зрения.

7. Сформулируйте общий вывод.

Общие рекомендации по организации изучения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины рекомендуется соблюдать следующие правила организации учебного процесса. Составлять индивидуальный график работы на семестр, распределив время на изучение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям и выполнение контрольных заданий. Ежедневно выделять не менее 4-6 часов на самостоятельную работу. Начинать изучение каждой темы с ознакомления с лекционным материалом, затем прорабатывайте рекомендованную литературу и выполнять практические задания. Обязательно вести конспект, выделяя ключевые понятия, основные положения и взаимосвязи между темами. Использовать различные методы конспектирования: ментальные карты для визуализации сложных тем, таблицы для сравнительного анализа, схемы для отображения структурных взаимосвязей.

Методические указания по работе с литературой

При работе с нормативно-правовыми актами используется следующий алгоритм: сначала ознакомление с общей структурой документа, затем выделение ключевых статей, относящиеся к теме изучения, анализ их содержание и конспектирование основных положений. Для научной литературы применяются методы быстрого чтения с последующим углубленным изучением ключевых разделов. Обязательно выписываются основные термины и их определения. При конспектировании сохраняются ссылки на источники с указанием страниц. Для поиска актуальных источников используются электронные библиотечные системы университета, научные базы данных (eLibrary, CyberLeninka), справочно-правовые системы (КонсультантПлюс, Гарант).

Вопросы для самостоятельной подготовки

Систематическая работа с вопросами для самопроверки после изучения каждой темы. Ответы формулируются письменно, что способствует лучшему запоминанию и систематизации материала. При подготовке к семинарским занятиям изучаются все предложенные вопросы, составляется развернутый план ответа по каждому из них. Для дискуссий и круглых столов готовятся не только основные тезисы, но и контраргументы к возможным возражениям. Проблемные вопросы требуют углубленного изучения дополнительной литературы и анализа различных точек зрения.

Рекомендации по выполнению письменных работ

При написании эссе соблюдается следующая структура: введение с формулировкой проблемы, основная часть с аргументацией и примерами, заключение с выводами. Объем эссе - 5-8 страниц. Для рефератов и докладов используется классическая структура: титульный лист, содержание, введение, основную часть, разделенную на параграфы, заключение, список литературы. Объем реферата - 15-20 страниц. Презентации должны содержать не более 10-15 слайдов с ключевой информацией.

Подготовка к контрольным мероприятиям

Для подготовки к тестированию составляется список основных понятий и их определений, регулярно повторяется теоретический материал. При решении кейс-заданий придерживаются алгоритма: анализ ситуации, выявление проблем, поиск альтернатив, выбор оптимального решения, формулировка рекомендаций. К устным опросам готовятся путем составления развернутых планов ответов и их репетиции перед аудиторией. При подготовке к зачету за 2-3 недели до составьте общий план повторения материала, выделяя по 1-2 дня на каждую тему.

Работа с электронными образовательными ресурсами

Для работы в электронной образовательной среде университета используются следующие инструкции: регулярно проверка обновления на образовательном портале, своевременное выполнение заданий в установленные сроки, при возникновении технических проблем обращаются в службу поддержки. В справочно-правовых системах используется расширенный поиск по ключевым словам, тематическим рубрикам и датам принятия документов. При работе в электронных библиотеках применяются фильтры по дате публикации, типу источника, научному направлению.

Доступ к учебно-методическим материалам

Все основные учебно-методические материалы размещены в электронной образовательной среде университета. Дополнительные ресурсы доступны через электронно-библиотечные системы: "Юрайт", "Лань", "eLibrary.ru". Печатные издания находятся в фондах научной библиотеки университета (корпус № 1). Консультации с преподавателем проводятся согласно утвержденному графику.

Рекомендации по развитию профессиональных компетенций

Для развития профессиональных навыков регулярно анализируются кейсы из практики государственного и муниципального управления, принимают участие в деловых играх и мастер-классах. Принимается активное участие в научно-исследовательской работе: готовят доклады для студенческих конференций, публикуют статьи в научных сборниках. К прохождению практики готовятся заранее: изучают информацию об организации, составляют план работы, формулируют цели и задачи. Участвуйте в

профессиональных мероприятиях: всероссийских форумах, отраслевых конференциях, круглых столах с участием представителей органов власти.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Чумиков, А. Н. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов : учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 343 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_592bf62f2c4f86.51817652. - ISBN 978-5-16-013075-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1904453> (дата обращения: 15.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Фирова И. П., Редькина Т. М., Соломонова В. Н. Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: учебное пособие / И. П. Фирова, Т. М. Редькина, В. Н. Соломонова; отв. ред. М. М. Глазов. — Санкт-Петербург: РГГМУ, 2021. — 190 с.

3. Киселёв А. Г., Киричёк П. Н. Информация и коммуникация в государственном управлении: монография / А. Г. Киселёв, П. Н. Киричёк. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 268 с. — (Научная мысль).

8.2. Дополнительная литература

1. Борщевский Г. А. Управление государственными программами и проектами / Г. А. Борщевский. — М.: Юрайт, 2026. — 300 с. — (Высшее образование).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года, с поправками, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) : текст с изменениями и дополнениями на 5 октября 2022 года // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://pravo.gov.ru/constitution/>

2. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // СПС консультант Плюс, — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/

3. Федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» // СПС консультант Плюс, — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/

4. Федеральный закон от 27 мая 2003 г. № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» // СПС консультант Плюс, — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413/

5. Федеральный закон от 20 марта 2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» // СПС консультант Плюс, — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_501319/

6. Указ Президента Российской Федерации от 1 февраля 2005 г. № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации» // СПС консультант Плюс, — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51515/

7. Указ Президента РФ от 21.02.2019 № 68 (ред. от 26.06.2023) "О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации" // СПС консультант Плюс, — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_318654/

8. Указ Президента РФ от 22.01.2024 N 61 "О федеральном кадровом резерве на государственной гражданской службе Российской Федерации" (вместе с "Положением о федеральном кадровом резерве на государственной гражданской службе Российской Федерации") // СПС Консультант Плюс — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_467699/

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.10.2019 г. № 1296 «Об утверждении Положения о наставничестве на государственной гражданской службе Российской Федерации» // СПС Консультант Плюс — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_335180/

10. Методические рекомендации по организации и проведению оценки квалификации государственных гражданских служащих в сфере проектной деятельности // СПС Консультант Плюс — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_291113/

11. Модель профессиональных и личностных качеств // Квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, — URL: <https://mintrud.gov.ru/ministry/programs/gossluzhba/16/1>

12. Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

13. Федеральный закон от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

8.4 Интернет-ресурсы

1. ЭБС "Юрайт" — <https://urait.ru/>
2. ЭБС "Консультант студента" — <https://www.studentlibrary.ru/>
3. ЭБС "Лань" — <https://e.lanbook.com/>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — <https://elibrary.ru/>
5. Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" — <https://cyberleninka.ru/>
6. Официальный сайт Президента России — <http://www.kremlin.ru/>
7. Официальный сайт Правительства Российской Федерации — <http://government.ru/>
8. Портал государственных услуг Российской Федерации — <https://www.gosuslugi.ru/>
9. Официальный интернет-портал правовой информации — <http://pravo.gov.ru/>
10. Сайт Министерства экономического развития Российской Федерации — <https://www.economy.gov.ru/>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы.

Требования к оборудованию: доска; проектор; ПК (стационарный) или ноутбук.

Требования к программному обеспечению: Open office, MS Office

Информационные справочные системы:

Научная библиотека РАНХиГС. URL:; Научная электронная библиотека eLibrary.ru.
URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань».
URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL:
<http://www.biblio-online.ru/>.