

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Институт права и национальной безопасности  
Кафедра конфликтологии и миграционной безопасности**

Утверждена  
решением кафедры конфликтологии  
и миграционной безопасности  
Протокол № 5  
От «27» июня 2017

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.08.02 Связи с общественностью как метод профилактики  
социальных конфликтов**

**38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

**Конфликты и национальная безопасность в условиях  
функционирования гражданского общества**

Магистр

Очно-заочная, заочная

Год набора - 2018

Москва, 2018г.

Автор(ы)-составитель(и):

Доцент кафедры конфликтологии и миграционной безопасности

к.психолог.наук Зиновьева Е.Б.

(ученая степень и(или ) ученое звание, должность) (наименование кафедры)  
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

Конфликтологии и миграционной безопасности, д.соц.н., Леденева В.Ю.

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или ) ученое звание,

должность) (Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК - 2	владение организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях	ПК-2.2.4	способность находить и принимать организационные управленческие решения, определять кризисные ситуации и, требующие особых управленческих решений.
СК - 1	Владение анализом стихийных и организованных форм толпообразования и поведения в них	СК-1.1.5	владение способами упреждения возникновения и развития стихийных и организованных толп негативной направленности.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-2.2.4	<p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>применения организационных способностей в принятии организационных управленческих решений в кризисных ситуациях.</p> <p><b>на уровне умений:</b></p> <p>осуществлять теоретико-методологический анализ процессов стихийного и организованного толпообразования.</p> <p>-характеризовать особенности современного процесса стихийного и организованного толпообразования;</p>
	СК-1.1.5	<p><b>На уровне навыков:</b></p> <p>определять сущность и содержание тенденций массовизации современного общества и прогнозирования их последствий;</p> <p>анализировать современные технологии толпообразования и манипулирования</p>

		поведением в них; на основе анализа – определять способы упреждения развития современных процессов толпообразования с негативными последствиями.
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 а.ч. (3 з.е.)

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

очно-заочная форма обучения: лекции – 2 а.ч., практические занятия – 24 а.ч., самостоятельная работа – 76 ч.

заочная форма обучения: лекции – 2 а.ч., практические занятия – 6 а.ч., самостоятельная работа – 96 ч.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» (Б1.В.ДВ.08.02) относится к вариативной части и в соответствии с учебным планом осваивается в 4-м семестре заочной формы обучения.

Преподавание дисциплины «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» основано на дисциплинах – «Социальная самоорганизация и государственное управление», «Управление массовыми формами стихийного и организованного поведения в социальных конфликтах», «Деструктивные формы поведения в различных формах социальных конфликтов».

В свою очередь она создаёт необходимые предпосылки для освоения программ таких дисциплин, как «Прогнозирование и профилактика социальных конфликтов», научно-исследовательская работа, подготовка к защите выпускной квалификационной работы.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачёт.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

### Структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
Тема 1	Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с	26	2		6		19	С, Д

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточ
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очно-заочная форма обучения								
	целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.							
Тема 2	Связи с общественностью в сфере государственного управления.	26	2		6		19	КЗ, Д
Тема 3	Методы исследования в области общественных связей.	26	2		6		19	Д
Тема 4	Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.	26	2		6		19	С,Т
Промежуточная аттестация								
	Всего	108	8		24		76	
заочная форма обучения								
Тема 1	Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.	27	2				24	С, Д
Тема 2	Связи с общественностью в сфере государственного управления.	27			2		24	КЗ, Д
Тема 3	Методы исследования в области общественных связей.	27			2		24	Д
Тема 4	Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.	27			2		24	С,Т
Промежуточная аттестация		Зачет						
Всего:		108	2		6		96	

*Примечание: 1 – формы текущего контроля успеваемости: кейсы задания (КЗ), тест(Т), доклад презентация (Д), устное собеседование (С)*

## **Содержание дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.**

Предмет, задачи, содержание курса, его связь с другими дисциплинами гуманитарного цикла. Определение конфликта. Основные методы взаимодействия с общественностью в период конфликтов. PR как инструментарий управления общественным мнением. Основные цели и задачи связей с общественностью с целью предотвращения социальных конфликтов.

### **Тема 2. Связи с общественностью в сфере государственного управления.**

Цели, задачи, содержание, функции, принципы связей с общественностью в политике. PR в системе государственной информационной политики. Служба связей с общественностью - неотъемлемая часть института управления. Управление общественными отношениями в условиях современного российского общества. Роль органов государственной и муниципальной власти в системе управления общественными отношениями.

Особенности деятельности службы связей с общественностью в политической сфере. Применение системы RACE в сфере политики. PR как современная форма политики. Принципы современной информационной политики. Коммуникационные каналы политического PR.

### **Тема 3. Методы исследования в области общественных связей.**

Методология исследования в области связей с общественностью. Целевая аудитория как объект информационного воздействия. Определение предпочтений целевых аудиторий. Организация специальных мероприятий с целью исследования ЦА. Первичные и вторичные методы исследования в PR. Исследование информационного пространства. Контент-анализ документов. Пресс-дайджест. Определение эффективности PR-деятельности. Фокус-группы. Экспертное интервью.

### **Тема 4. Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.**

Комментирование и интерпретация корпоративной политики. Современные методики системного анализа и организация работы экспертов.

Стимулирование активности целевых групп. Работа с «лидерами мнений». Примеры эффективного использования «агентов подхода» в современной практике. Управление массовым стихийным поведением.

Планирование кампаний. PR-кампания как научно управляемый процесс. Виды и формы PR-кампаний. Публичные акции PR. Политические PR-кампании. Относительная неопределенность результатов кампании. Стратегическое планирование и тактические решения PR-кампании.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.04 «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
1. Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.	Устное собеседование, доклад презентация
2. Связи с общественностью в сфере государственного управления.	Доклад презентация, кейсы задания
3. Методы исследования в области общественных связей.	Доклад презентация
4. Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.	Устное собеседование, тест

##### **4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств)**

Метод устного ответа на вопросы и дальнейшей беседы по методам управления общественными связями в период конфликта, а также решение тестов и выполнения кейса задания.



## 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

**Типовые оценочные материалы по теме 1. Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.**

### *Темы устного собеседования*

- Понятие и роль связей с общественностью в контексте развития современного общества.
2. Признаки и характерные черты социальных конфликтов.
  3. Методы связей с общественностью по преодолению конфликтов.
  4. Выявление потребностей целевой аудитории.

### *Темы доклада презентации*

1. Исторические типы общественных связей. Основные понятия и термины.
2. Исторические и научные основы связей с общественностью.
3. Сущность, структура и функции PR в политике и государственном управлении.
4. Теоретические аспекты PR в политике и общественных отношениях в условиях конфликта.

**Типовые оценочные материалы по теме 2. Связи с общественностью в сфере государственного управления.**

### *Темы доклада презентации*

- Цели, задачи, содержание, функции, принципы связей с общественностью в политике.
2. PR в системе государственной информационной политики.
  3. Служба связей с общественностью - неотъемлемая часть института управления.
  4. Управление общественными отношениями в условиях современного российского общества.
  5. Особенности деятельности службы связей с общественностью в политической сфере.
  6. Роль органов государственной и муниципальной власти в системе управления общественными отношениями.
  7. Принцип применения системы RACE в сфере PR.
  8. Принципы современной информационной политики в сфере государственного управления.

### *Кейс задание*

Экологическая организация "Зеленый патруль" периодически проводит пикеты у офиса компании "Интеррос". Его цель обратить внимание на "Норникель" - главного загрязнителя воздуха в России - заявляют организаторы. Норильский Никель зелёные пикетируют не впервые. Несколько лет назад у офиса главного владельца ГМК - компании «Интеррос» - уже собирались защитники природы. Среди пикетчиков, как тогда отмечалось в прессе, в основном были школьники, готовые защищать природу за оценку по биологии.

Поговаривали и о шантаже, которому подвергались некоторые крупные российские компании за отказ финансировать "зелёных". Сейчас организаторы пикета хотят привлечь внимание к проблемам загрязнения окружающей среды. Виновником выбран «Норникель» - лидер по объёму загрязнения в России - сообщает представитель партии "Зеленые" Александра Аставина:

«Мы считаем, что «Норникель» должен задуматься о том, что происходит. Ещё 5 лет назад мы вручали ему чёрную метку. Никаких изменений не произошло, и хотим в очередной раз привлечь внимание».

В «Норникеле» заявляют, что экологическая программа компании до 2016 года оценивается в миллиард 200 миллионов долларов и первые результаты должны появиться только в следующем году.

Металлургические комбинаты действительно в лидерах по загрязнению окружающей среды. И беспокойство зеленых объяснимо. Однако подобные пикеты мало что меняют. Хотя как пиар ход - это вполне действенный и совсем недорогой способ привлечь внимание. Говорит президент компании Никколо-М Екатерина Егорова:

«Нанять людей, которые выйдут с пикетом совсем не сложно. Потому что есть масса волонтеров, которые с удовольствием за такую несложную работу заработают какое-то количество денег. Но, например, заставить голодать людей за деньги это сложнее. Но что такие акции бывают это мне известно».

В прессе разгорелся спор о правовых и этических нормах поведения зеленых. Однако, больше внимания журналисты уделяют негативным фактам загрязнения воздуха, обвиняя во всем Норникель.

### ***Задание***

1. Внимательно ознакомиться с кейсом «Зеленые».
2. Группа делится на подгруппы (команды). Каждая команда получает техническое задание и разрабатывает PR-стратегию. Затем команды встречаются на семинаре, где одна команда – представители «Норникель», другая – представители «Зеленых» (общественные движения, партия), третья - представители государственной власти (региональной, муниципальной), а четвертая команда – представители СМИ.

Цель – выдержать натиск СМИ и раскрыть тему.

Критерии определения победителя: выполнение техзадания. В заключении эксперты (из числа студентов) выносят окончательное решение об эффективности мероприятия и оценивают работу каждого участника.

3. Определить цель и разработать PR-стратегию (для группы журналистов -информационную стратегию).

Определите свой сюжет.

Разработайте свое сообщение.

Предложить возможные в данной ситуации выигрышные темы.

Придумать информационные поводы и обсуждаемые вопросы.

Каждая подгруппа должна разработать и презентовать PR-стратегию, выбрать формат PR-мероприятий, определить виртуальных спикеров и назначить на роли спикеров и модератора участников команды.

### ***Итоги: презентация PR-стратегии***

Выступают эксперты с анализом эффективности PR-стратегий. Эксперты наблюдают и анализируют «плюсы» и «минусы» участников.

## **Типовые оценочные материалы по теме 3. Методы исследования в области общественных связей.**

### ***Темы доклада презентации***

1. Основные методы исследования в пр и рекламе.

2. Специфика социально-психологического исследования в связях с общественностью.
3. Основные показатели определения характеристики целевых аудиторий для рекламных и PR-кампаний.
4. Методы сбора информации для подготовки рекламной и PR-стратегий.
5. Методология исследования для формирования открытой информационной политики организации.
6. Обратная связь с PR-деятельности компании.
7. Цель опросов в связях с общественностью.

#### **Типовые контрольные материалы по теме 4. Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.**

##### ***Вопросы устного собеседования***

Содержательные и организационные аспекты взаимодействия госслужбы со СМИ.

2. Структура пресс-службы в органах государственной власти.
3. Пресс-секретарь: его функции и стиль деятельности.
4. Принципы организации работы пресс-службы.
5. Оценка эффективности работы пресс-службы.
6. Пресс-конференция как эффективный метод взаимодействия со СМИ.
7. Формирование паблисити в период конфликта.
8. Создание позитивного информационного поля в период конфликта.

##### ***Примеры тестирования***

1. Что такое паблисити?
  - А) База информационных средств массовой информации (СМИ)
  - Б) Создание популярности, известности
  - В) Технология разработки рекламных текстов
2. Если текст пресс-релиза не уместается на одной странице, что лучше всего сделать?
  - А) Сделать пресс-релиз, состоящий из 2-х или более страниц
  - Б) Уменьшить шрифт
  - В) Сосредоточиться на главном, отбросив все детали
3. Как называется встреча представителей компании со СМИ с целью информирования общественности по актуальным вопросам?
  - А) Интервью
  - Б) Пресс-конференция
  - В) Презентация
4. Основные инструменты работы пресс-секретаря при взаимодействии со СМИ:
  - А) Редакция собственного издания.
  - Б) Подразделение по работе с заявлениями и жалобами.
  - В) Медиа-карта, мониторинг, список информационных поводов, пресс-конференции, пресс-релизы.

5. Основная задача информационного повода пресс-конференции для журналистов:
- А) привлечение внимания СМИ к уникальному и интересному для общественности событию.
  - Б) налаживание связей.
  - В) заключение выгодных для редакции контрактов.

6. Аккредитация – это:
- А) процедура предоставления журналисту статуса представителя редакции конкретного издания при органе власти или иной организации.
  - Б) предоставление журналисту данных об организации.
  - В) выдача представителю СМИ удостоверения организации.

7. Информационный повод – это:
- А) Утечка значимой конфиденциальной информации.
  - Б) Независимость от средств массовой информации.
  - В) Событие, способное заинтересовать публику и при определенных условиях создать информационное сообщение.

При ответе на вопросы теста надо быть внимательным. Необходимо найти один наиболее полный, корректный или общепринятый вариант ответа и выделить его.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК - 2	владение организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях	ПК-2.2.4	способность находить и принимать организационные управленческие решения, определять кризисные ситуации и, требующие особых управленческих решений.
СК - 1	Владение анализом стихийных и организованных форм толпообразования и поведения в них	СК-1.1.5	владение способами упреждения возникновения и развития стихийных и организованных толп негативной направленности.

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

**Вопросы для зачета по дисциплине «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов»**

1. Модели взаимосвязи с общественностью в различных экономических системах.
2. Сущностью деятельности служб «Public relations» в государственных и партийно-политических структурах.
3. Опыт взаимодействия властных структур с профсоюзами в рамках социального партнерства.
4. Технологии взаимодействия предпринимательских и государственных структур.
5. Государственная политика в области PR.
6. Сравнительная характеристика отделов рекламы и связей с общественностью коммерческих и общественных организаций.
7. Место отделов рекламы и связей с общественностью в системе корпоративного менеджмента.
8. Роль отделов рекламы и связей с общественностью в проведении маркетинговых исследований.
9. Составление баз данных целевых аудиторий и целевых СМИ.
10. Роль отделов рекламы и связей с общественностью в поддержании корпоративного единства и методы работы с персоналом.
11. Корпоративный стиль: репутация и имидж.
12. Взаимодействие отделов рекламы и связей с общественностью со средствами массовой информации.
13. Методика подготовки основных рекламных и PR-документов.
14. Роль и функции отделов рекламы и связей с общественностью в управлении кризисными ситуациями.
15. Личностные и профессиональные требования к специалистам отделов рекламы и связей с общественностью.
16. Коммуникационная стратегия в контексте менеджмента.
17. Стратегия связей с общественностью в профессиональном контексте.
18. Стратегия связей с общественностью как интегрированная коммуникация.
19. Использование методики рекламы и связей с общественностью в контексте управления персоналом.
20. Стратегия рекламных и PR коммуникаций в контексте маркетинга.
21. Эффективность использования мультимедиа в стратегии продвижения компании.
22. Жанровая специфика основных PR документов: характеристика и отличительные особенности.
23. Основные методы исследования в PR и рекламе.
24. Понятие имиджевой статьи и рекламного материала. Приведите примеры.

25. Основные показатели определения характеристики целевых аудиторий для рекламных и PR кампаний.
26. Методы сбора информации для подготовки рекламной и PR стратегий.
27. Технологии формирования открытой информационной политики организации.
28. Реклама и медиапланирование.
29. Параметры оценки результативности PR-кампании.
30. Основные организационные структуры в связях с общественностью.
31. Углубление интеграционного сотрудничества и работа по взаимосвязи государства с обществом.
32. PR как неотъемлемая часть эффективного управления XXI века.
33. Содержательные аспекты взаимодействия государственной службы со средствами массовой информации
34. Взаимодействие органов государственной власти с прессой, радио, телевидением.
35. Место и роль «Public relations» в конфликтной ситуации.
36. Технологии регулирования конфликта с помощью средств PR.

### ***Типовые тесты***

1. Основная задача информационного повода пресс-конференции для журналистов:
  - А) привлечение внимания СМИ к уникальному и интересному для общественности событию.
  - Б) налаживание связей.
  - В) заключение выгодных для редакции контрактов.
2. Аккредитация – это:
  - А) процедура предоставления журналисту статуса представителя редакции конкретного издания при органе власти или иной организации.
  - Б) предоставление журналисту данных об организации.
  - В) выдача представителю СМИ удостоверения организации.
3. Информационный повод – это:
  - А) Утечка значимой конфиденциальной информации.
  - Б) Независимость от средств массовой информации.
  - В) Событие, способное заинтересовать публику и при определенных условиях создать информационное сообщение.

При ответе на вопросы теста надо быть внимательным. Необходимо найти один наиболее полный, корректный или общепринятый вариант ответа и выделить его.

### ***Темы устного собеседования***

Политический PR: теория и практика.

2. Система коммуникаций политического маркетинга.

3. Институциональная и правовая база управления связями с общественностью.
4. PR в государственных институтах.
5. PR-коммуникации органов государственной власти и общественных объединений.
6. Целевые аудитории политического и государственного PR.
7. Планирование политических PR-кампаний.
8. Информационные стратегии политического и государственного PR.
9. Медиастратегии в политической кампании.
10. Политическая реклама в PR-технологиях.
11. Технологии PR-коммуникации.
12. Стратегии антикризисных PR-кампаний.
13. PR в электоральных кампаниях.
14. Политическое лоббирование в системе государственного управления.
15. Основные методы исследований в PR.
16. Понятие и виды конфликтов и кризисов. Проблемы их регулирования.
17. Основные принципы деятельности службы «Publicrelations» в условиях конфликтов и чрезвычайных ситуаций.
18. Планирование и технологии работы службы «Publicrelations» в условиях конфликтов и кризисов.

### Шкала оценивания

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Средства (методы) оценивания
способность применять организационные способности в решении различных управленческих ситуаций, кризисов ПК-2.2.4	– определяется специфика организационных управленческих решений; определяет сущность и содержание организационных управленческих решений; применяются различные способы организационных управленческих решений в различных ситуациях профессиональной деятельности.	– дает различные квалификационные характеристики управленческих решений; – грамотно интерпретирует запрограммированные и незапрограммированные управленческие решения; раскрывает функции управленческих решений; планирования, организации деятельности, мотивации и контроля.	Тест Кейс-задания
– способность умением анализировать стихийные и организованные формы	Осуществляется теоретико-методологический анализ процессов стихийного и организованного	Выстраивает логику анализа толп в различные эпохи. Анализирует идеи различных авторов,	Устное собеседование Доклад-презентация

толпообразования. СК-1.1.5	толпообразования. Дается характеристика различных теорий толпообразования. Раскрываются особенности стихийных и организованных толп. Характеризуются особенности поведения индивидов в различных видах современных толп. Раскрывается действие социально-психологических механизмов поведения индивидов в различного вида толпах.	исследующих процессы толпообразования. Характеризует особенности современного процесса толпообразования. Раскрывает особенности поведения индивидов в толпе. Анализирует действие механизмов внушения, подражания, заражения, контагиозности в толпе.	
----------------------------	---	--	--

#### 4.4. Методические материалы

Оценивание обучающихся в процессе поэтапного освоения ими компетенций, формируемых данной дисциплиной осуществляется в форме зачета, который предполагает оценивание *знаний* с помощью устного собеседования по узловым вопросам и *умений* решать ситуационные задачи и/или кейс-задания.

Знания и умения обучающегося на зачете оцениваются как «зачтено» или «незачтено».

#### Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине

Оценка	Критерии оценки	Результаты обучения
«зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дает различные квалификационные характеристики управленческих решений;</li> <li>– грамотно интерпретирует запрограммированные и незапрограммированные управленческие решения;</li> <li>- раскрывает функции управленческих решений: планирования, организации деятельности, мотивации и контроля.</li> </ul>	<p><b>ПК-2.2.4</b>  <b>на уровне навыков:</b>          применения организационных способностей в принятии организационных управленческих решений в кризисных ситуациях.  <b>на уровне умений:</b>          осуществлять теоретико-методологический анализ процессов стихийного и организованного толпообразования.          -характеризовать особенности современного процесса стихийного и организованного толпообразования;</p> <p><b>СК-1.1.5</b>  <b>На уровне навыков:</b>          определять сущность и содержание тенденций массовизации современного общества и прогнозирования их последствий;          анализировать современные технологии толпообразования и манипулирования поведением в них;</p>



	<p>- Выстраивает логику анализа толп в различные эпохи. Анализирует идеи различных авторов, исследующих процессы толпообразования. Характеризует особенности современного процесса толпообразования. Раскрывает особенности поведения индивидов в толпе. Анализирует действие механизмов внушения, подражания, заражения, контагиозности в толпе.</p>	на основе анализа – определять способы упреждения развития современных процессов толпообразования с негативными последствиями.
«незачтено»	<p>- не соотносит различные управленческие явления; – не интерпретирует запрограммированные и незапрограммированные управленческие решения; - не раскрывает функции управленческих решений: планирования, организации деятельности, мотивации и контроля.</p>	

##### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

К зачету по дисциплине «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

В самом начале освоения дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов»;
- перечнем знаний, умений которыми обучающийся должен овладеть,
- тематическими планами занятий,
- контрольными мероприятиями,
- учебником, учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем экзаменационных вопросов и заданий.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний, умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение заданий учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» проводится в соответствии с Учебным планом по семестрам – в 4 семестре для заочной формы обучения в виде зачета.

Обучающийся допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполненных работ. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» предполагает контактную форму работы (лекционные, семинарские занятия, а также консультации) и самостоятельную работу обучающихся.

#### *5.1. Методические рекомендации по подготовке к лекционным и семинарским занятиям*

Дисциплина «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» ориентирована на формирование у обучающихся представлений о глубоком и полном знании категорий и концепций, необходимых для изучения и анализа явлений и процессов в сфере управления общественными связями и государственного управления в условиях конфликта.

Основной целью образования по дисциплине «Связи с общественностью как метод профилактики социальных конфликтов» является формирование у студентов основных знаний и понятий в области связей с общественностью, возникающих в процессе деятельности организации. Нацелена на формирование навыков анализа проблемы стихийных и организованных форм толпообразования и поведения и их использования в практической деятельности.

Студенты должны изучить практику управления социальными конфликтами, методы выработки толерантного мышления и поведения в конфликтах, исследовать проблемы организации взаимодействия с общественностью для дальнейшего мирного развития государства и гражданского общества.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с причинами появления и основными этапами эволюции социальной конфликтологии, с основными приемами и методами анализа работы в управлении общественностью по предупреждению и урегулированию конфликтов;
- дать навыки работы по преодолению социальных противоречий и конфронтации;
- показать роль рг-деятельности для государственных и общественных структур;
- раскрыть принципы и технологии рг-деятельности в государственном управлении;
- обозначить ориентиры профессиональной культуры безопасности функционирования современного демократического, публичного и государственного управления во

взаимодействии с общественностью – институтами гражданского общества как основных приоритетов безопасности.

Предполагается следующая последовательность в подготовке обучающихся к лекции:

- ознакомление с материалом предыдущей лекции;
- знакомство с тематикой предстоящей лекции (по тематическому плану, представленному в настоящей рабочей программе дисциплины);
- прочтение и анализ учебных пособий, учебников, научных статей по теме предстоящего лекционного занятия;
- подготовить вопросы, которые вы предполагаете задать лектору по проблеме предстоящей лекции.

Цель семинарских занятий заключается в ознакомлении обучающихся с новыми подходами к технологиям разрешения и предотвращения конфликтов.

#### ***Методические рекомендации по подготовке доклада.***

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка научного доклада, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии по темам 1, 2, 4.

Цель научного доклада - развитие у студентов навыков аналитической работы с научной литературой, анализа дискуссионных научных позиций, аргументации собственных взглядов. Подготовка научных докладов также развивает творческий потенциал студентов.

Научный доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию научного доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;
- представить доклад научному руководителю в письменной форме;
- выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего научного доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- к оформлению научного доклада: шрифт – Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;

к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателем. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу.

#### ***Вопросы для самостоятельной подготовки к семинарским занятиям***

#### **Тема 1. Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.**

1. Предмет, задачи, содержание курса, его связь с другими дисциплинами гуманитарного цикла.
2. Основные методы взаимодействия с общественностью в период конфликтов. PR как инструментальный управления общественным мнением.

3. Основные цели и задачи связей с общественностью с целью предотвращения социальных конфликтов.

## **Тема 2. Связи с общественностью в сфере государственного управления.**

1. Цели, задачи, содержание, функции, принципы связей с общественностью в политике. PR в системе государственной информационной политики.
2. Служба связей с общественностью - неотъемлемая часть института управления.
3. Управление общественными отношениями в условиях современного российского общества.
4. Роль органов государственной и муниципальной власти в системе управления общественными отношениями.

## **Тема 3. Методы исследования в области общественных связей.**

1. Методология исследования в области связей с общественностью.
2. Целевая аудитория как объект информационного воздействия.
3. Определение предпочтений целевых аудиторий.
4. Организация специальных мероприятий с целью исследования ЦА.

## **Тема 4. Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.**

1. Комментирование и интерпретация корпоративной политики.
2. Современные методики системного анализа и организация работы экспертов.
3. Стимулирование активности целевых групп. Работа с «лидерами мнений».
4. Примеры эффективного использования «агентов подхода» в современной практике.
5. Управление массовым стихийным поведением.

### *5.2. Методические рекомендации к самостоятельной работе*

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке методические разработки кафедры по написанию рефератов, эссе, контрольных работ;

- при подготовке к промежуточному контролю параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

***Методические рекомендации по работе с литературой.***

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание эссе, контрольной работы, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины подобрана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

- в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях. При работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

- если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги. Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.

### *5.3. Методические рекомендации по решению кейс-заданий*

### *5.4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий*

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **6.1. Основная литература**

1. Связи с общественностью в органах власти : учебник для академического бакалавриата / М. М. Васильева [и др.] ; под ред. М. М. Васильевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. :

Издательство Юрайт, 2017. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04540-6. <https://www.biblio-online.ru/book/1D8B6D05-1892-46AE-BEAA-EA5E4227DC94>

2. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2.

3. Гг и лоббизм: теория и технологии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Ачкасова [и др.] ; под ред. В. А. Ачкасовой, И. Е. Минтусова, О. Г. Филатовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 315 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02436-4.

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов, - Изд. 2- е. - Эксмо, 2010. - 656 с.

2. Блэк С. PR: международная практика. М., 2008. — 210 с.

3. Бочаров М. П. История публичных отношений: нравы, бизнес, наука. М., 2008. — 450 с.

4. Доти Д. Публичность и публичных отношений. М., 2008. — 210 с.

5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / С. М. Емельянов. 3-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург [и др.]: Питер: [Питер Пресс], 2009. 378, [1] с.

6. Зеленков М.Ю. Конфликтология. Учебник. Изд-во: Дашков и К, 2013г. 324с.

7. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. Учебное пособие. Изд-во Юнити-Дана. 2013г. 175с.

8. Шепель В.М. Профессия имиджмейкер. Изд-во Феникс, 2008, 528с.

9. Чумиков А.Н., Бочаров М.П., Самойленко С.А. Реклама и связи с общественностью: профессиональные компетенции: учебное пособие. Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2016, 520 с.

10.

## **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

### **Содержание дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Связи с общественностью как метод управления взаимодействием с целевыми аудиториями в условиях социальных конфликтов.**

1. Связи с общественностью в органах власти : учебник для академического бакалавриата / М. М. Васильева [и др.] ; под ред. М. М. Васильевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04540-6. <https://www.biblio-online.ru/book/1D8B6D05-1892-46AE-BEAA-EA5E4227DC94>

2. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 106 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-03417-2.

#### **Тема 2. Связи с общественностью в сфере государственного управления.**

1. Гг и лоббизм: теория и технологии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Ачкасова [и др.] ; под ред. В. А. Ачкасовой, И. Е. Минтусова, О. Г. Филатовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 315 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02436-4.

#### **Тема 3. Методы исследования в области общественных связей.**

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов, - Изд. 2-е. - Эксмо, 2010. - 656 с.
2. Блэк С. PR: международная практика. М., 2008. – 210 с.
3. Бочаров М. П. История публичных отношений: нравы, бизнес, наука. М., 2008. – 450 с.

#### **Тема 4. Разработка внешней и внутренней информационной политики компании.**

1. Зеленков М.Ю. Конфликтология. Учебник. Изд-во: Дашков и К, 2013г. 324с.
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления. Учебное пособие. Изд-во Юнити-Дана. 2013г. 175с.
3. Шепель В.М. Профессия имиджмейкер. Изд-во Феникс, 2008, 528с.
4. Чумиков А.Н., Бочаров М.П., Самойленко С.А. Реклама и связи с общественностью: профессиональные компетенции: учебное пособие. Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2016, 520 с.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993г (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008г. № 6-ФКЗ и от 30.12.2008г. № 7-ФКЗ) // Российская газета, 2009г. № 7 - от 21 января.
2. Закон РФ «О средствах массовой информации» // Законодательство Российской Федерации о средствах массовой информации. – М.: Изд-во Проспект, 2011. – 32с. Закон «О рекламе» <http://www.consultant.ru/popular/advert/>

#### **6.5. Интернет-ресурсы.**

1. [www.government.ru](http://www.government.ru) – интернет-портал Правительства Российской Федерации.
2. [www.minzdravsoc.ru](http://www.minzdravsoc.ru) – официальный сайт Министерства здравоохранения и социального развития.
3. [www.minregion.ru](http://www.minregion.ru) – официальный сайт Министерства регионального развития.
4. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) – официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.
5. <http://www.economy.gov.ru/minec/main> - официальный сайт Министерства экономического развития РФ.
6. [www.minregion.ru](http://www.minregion.ru) – официальный сайт Министерства регионального развития РФ.
7. <http://council.gov.ru> – Совет Федерации ФС РФ.
8. <http://e-rus.ru> – ФЦП «Электронная Россия».
9. <http://ks.rfnet.ru> – Конституционный Суд РФ.
10. <http://www.coe.int> – Совет Европы.
11. <http://www.duma.ru> – Государственная Дума ФС РФ.
12. <http://www.gov.ru/> – Сервер органов государственной власти РФ.
13. <http://www.government.gov.ru/> – Правительство Российской Федерации.
14. <http://www.kremlin.ru> – Президент РФ.
15. <http://www.ombudsman.gov.ru> – Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации.
16. <http://www.rsl.ru> – Российская Государственная Библиотека.
17. [www.un.org](http://www.un.org) – Организация Объединенных Наций
18. <http://www.kremlin.ru> – официальный сайт Президента Российской Федерации
19. <http://www.gov.ru> – сервер органов государственной власти Российской Федерации
20. сайт - [www.conflictanet.ru](http://www.conflictanet.ru)
21. сайт - [www.confstud.ru](http://www.confstud.ru)
22. сайт - <http://socio.rin.ru/cgi-bin/article23>
23. сайт - [www.conflictology.ru](http://www.conflictology.ru)
24. сайт - [www.arbitrage.spb.ru](http://www.arbitrage.spb.ru)

#### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

- 1 [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) Справочная правовая система «КонсультантПлюс»
- 2 СПС Гарант v.7 - Справочно-Правовая Система
- 1 Электронная Библиотека Диссертаций Российской государственной библиотеки ЭБД РГБ. Включает полнотекстовые базы данных диссертаций. <http://diss.rsl.ru>
- 3 [www.iqlib.ru](http://www.iqlib.ru) Электронная библиотека образовательных и научных изданий Iqlib.
- 5 <http://www.cir.ru> Университетская информационная система Россия. УИС РОССИЯ.
6. [www.public.ru](http://www.public.ru) Интернет-библиотека СМИ [Public.ru](http://Public.ru)

#### **6.6. Иные источники**

1. МахтельдПель. Приглашение в медиацию. Практическое руководство, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / П. Махтельд.- М.:Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009 - с.400.
2. Почепцов Г. Г. Паблик рилейшнз, или Как успешно управлять общественным мнением. М., 2008. – 450 с.
3. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов. Учебное пособие. - М. Книжный дом Либерком, 2009 -304 с.

#### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».