

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:35:13
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf098f3b6cb77a486b9a8788b8322377



МИНОБРАЗОВАНИЯ России

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление общественными отношениями

по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 1 из 17

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Б1.О. Управление общественными отношениями
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба
(указать при условии требования ФГОС)

Присваиваемая квалификация
бакалавр
(указать в соответствии с ФГОС)

Форма обучения
Очно-заочно
(выбрать очная, заочная)

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

Структура фондов оценочных средств соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27 сентября 2022 №573-1

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 3 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль) Государственная и муниципальная служба

(указать наименование)

Дисциплина Управление общественными отношениями

(указать индекс и наименование дисциплины)

Семестр(ы) изучения: 8, 9

(указать № семестра(ов))

Форма (ы) промежуточной аттестации: зачёт, экзамен

(указать форму(ы) промежуточной аттестации
(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)
для каждого семестра отдельно)

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.О Управление общественными отношениями»

(указать индекс и наименование дисциплины)

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.1. Знает формы, методы и каналы коммуникации в органах власти, принципы взаимодействия с гражданами, бизнесом, НКО и СМИ. ОПК-7.2. Умеет организовывать и проводить публичные мероприятия (пресс-конференции, брифинги, общественные слушания), готовить информационные материалы для разных аудиторий. ОПК-7.3. Владеет навыками деловой и межведомственной коммуникации, медиации,	Знать: специфику PR в государственном и муниципальном секторе, формы взаимодействия с целевыми аудиториями (граждане, бизнес, НКО, СМИ), требования к официальным информационным материалам. Уметь: выстраивать коммуникацию с разными группами стейкхолдеров, организовывать мероприятия, готовить пресс-релизы, официальные ответы на обращения, отчёты. Владеть: навыками межведомственного взаимодействия, ведения переписки, публичных выступлений, анализа коммуникационных рисков.

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 4 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	работы с обращениями граждан, подготовки отчётов о коммуникационной деятельности.	
--	---	--

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческим и организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знать: специфику PR в государственном и муниципальном секторе, формы взаимодействия с целевыми аудиториями (граждане, бизнес, НКО, СМИ), требования к официальным информационным материалам.	Тема 1. Теоретические основы [GR] Government Relations и [PR] Public Relations; Тема 2. Сущность и содержание [PR] Public Relations. Тема 3. Отношения бизнеса, власти и гражданского общества: сравнение и история; Тема 4. Современная государственная политика РФ в отношении взаимодействия бизнеса и гражданского общества; Тема 5. Государственные решения и влияние на процесс их принятия. Тема 6. Органы государственной власти РФ и взаимоотношение с бизнесом и гражданским обществом; Тема 7. Связи с государством как вид профессиональной деятельности; Тема 8. Механизмы и технологии GR/PR; Тема 9. Социально- ориентированная деятельность бизнеса и GR-отношения с государством.	8, 9	1.1–1.20; 2.1–2.15; 3.1–3.10	Тест; Доклад; Ситуационная задача; Вопросы к зачёту, вопросы к экзамену
	Уметь: выстраивать коммуникацию с разными группами стейкхолдеров, организовывать мероприятия, готовить пресс- релизы, официальные ответы на обращения, отчёты.		8, 9	1.1–1.20; 2.1–2.15; 3.1–3.10	Тест; Доклад; Ситуационная задача; Вопросы к зачёту, вопросы к экзамену
	Владеть: навыками межведомственног о взаимодействия, ведения переписки, публичных выступлений, анализа коммуникационны х рисков.		8, 9	1.1–1.20; 2.1–2.15; 3.1–3.10	Тест; Доклад; Ситуационная задача; Вопросы к зачёту, вопросы к экзамену

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 5 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3.2 Содержание оценочных средств

3.2.1. Тематика для подготовки доклада с презентацией

Студент выбирает одну тему, готовит доклад (10–12 минут) с презентацией (10–15 слайдов). Темы ориентированы на специфику государственного и муниципального управления.

Темы докладов (1 и 2 семестры):

1. Понятие связей с общественностью в государственном управлении: цели, функции, принципы.
2. Специфика PR в органах власти: отличие от коммерческого PR.
3. Модели коммуникации в государственном и муниципальном управлении.
4. Внутриорганизационные коммуникации в органах власти: формы, каналы, эффективность.
5. Межведомственное взаимодействие: проблемы и пути решения (на примере уровня муниципалитет-регион).
6. Организация взаимодействия органов власти с гражданами (обращения, общественные слушания, портал «Госуслуги»).
7. Взаимодействие органов власти с коммерческими организациями (ГЧП, закупки, инвестиционный климат).
8. Взаимодействие с некоммерческими организациями и институтами гражданского общества.
9. Работа со средствами массовой информации: организация пресс-конференций, брифингов, подготовка пресс-релизов.
10. Официальные сайты и социальные сети органов власти как каналы коммуникации с населением.
11. Информационная открытость государственных органов: требования законодательства, лучшие практики.
12. Организация работы с обращениями граждан (ФЗ № 59-ФЗ): сроки, порядок, типичные нарушения.
13. Публичные слушания как форма взаимодействия с общественностью.
14. Антикризисные коммуникации в органах власти: алгоритмы, типичные кризисы.
15. Формирование позитивного имиджа государственного служащего и органа власти.
16. Этические нормы и стандарты поведения государственных служащих при общении с гражданами.
17. Медиапланирование в государственном PR: каналы, аудитории,

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 6 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

сообщения.

18. Мониторинг СМИ и соцсетей: анализ упоминаний, тональность, реакция на критику.
19. Организация социологических исследований для оценки удовлетворённости граждан деятельностью органов власти.
20. Коммуникационная политика в условиях цифровизации госуправления.

3.2.2. Тематика тестовых вопросов

Тест состоит из 20 заданий различных типов. Правильные ответы выделены жирным.

1. (Выбор одного ответа) Какой федеральный закон регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в государственные органы?
 - а) ФЗ «О СМИ»
 - б) **ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**
 - в) **ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»**
 - г) **ФЗ «О противодействии коррупции»**
2. (Множественный выбор) Какие из перечисленных форм относятся к прямым каналам коммуникации органов власти с населением? (Выберите два или более варианта)
 - а) Личный приём граждан
 - б) **Публичные слушания**
 - в) **Пресс-релиз в СМИ**
 - г) **Портал «Госуслуги» (личный кабинет)**
 - д) **Внутренняя служебная записка**
3. (На соответствие) Установите соответствие между типом целевой аудитории и типовым каналом коммуникации.

Аудитория	Канал
1. Граждане массово	Б) Официальный сайт, соцсети, СМИ, портал Госуслуги
2. Представители бизнеса	А) Инвестиционный портал, встречи с инвесторами, переписка
3. Сотрудники органа	В) Внутренний портал, служебные

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 7 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Аудитория	Канал
власти	совещания, приказы

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

4. (На последовательность) Расположите этапы организации пресс-конференции в органе власти:

- а) Аккредитация журналистов
- б) Определение темы и даты
- в) Подготовка пресс-релиза и раздача участникам
- г) Проведение мероприятия (выступления, вопросы-ответы)
- д) Пост-релиз и анализ публикаций

Ответ: б → а → в → г → д

5. (Верно/Неверно) Верно ли, что ответ на обращение гражданина должен быть дан в течение 30 дней с момента регистрации?

- а) Да
- б) Нет

6. (Вставка слова) Документ, содержащий официальное сообщение органа власти для распространения в СМИ, называется пресс-релизом.

7. (Выбор одного ответа) Какой метод сбора обратной связи от граждан является наиболее репрезентативным для оценки работы госоргана?

- а) Анализ жалоб в соцсетях
- б) Телефонный опрос 10 человек
- в) Социологический опрос по репрезентативной выборке
- г) Изучение писем на имя руководителя

8. (Множественный выбор) Какие из перечисленных документов относятся к внутренним коммуникациям в органе власти (ОПК-7)? (Выберите два или более варианта)

- а) Служебная записка
- б) Протокол совещания
- в) Пресс-релиз для СМИ
- г) План мероприятий структурного подразделения
- д) Пост в Telegram-канале для граждан

9. (На соответствие) Установите соответствие между субъектом взаимодействия и формой взаимодействия.

Субъект	Форма
---------	-------

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 8 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Субъект	Форма
1. Орган власти – гражданин	Б) Личный приём, письменное обращение
2. Орган власти – бизнес	А) Совещание с предпринимателями, инвестиционный портал
3. Орган власти – НКО	В) Общественный совет, грантовый конкурс

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В.

10. (Вставка слова) Комплекс мероприятий по информированию общественности о деятельности органа власти и формированию его позитивного имиджа называется PR (связями с общественностью) в госсекторе.

11. (Верно/Неверно) Верно ли, что органы власти не имеют права использовать социальные сети для информирования граждан?

- а) Да
- б) Нет

12. (Множественный выбор) Какие из перечисленных качеств необходимы государственному служащему для эффективной коммуникации с гражданами? (Выберите два или более варианта)

- а) Эмпатия, терпимость
- б) Знание законодательства о порядке рассмотрения обращений
- в) Навыки активного слушания
- г) Умение работать с возражениями и конфликтными ситуациями
- д) Незнание официального языка

13. (На последовательность) Расположите этапы работы с обращением гражданина в соответствии с ФЗ № 59-ФЗ:

- а) Регистрация обращения
- б) Ответ заявителю
- в) Рассмотрение обращения по существу (при необходимости – запрос в другие органы)
- г) Приём и первичная обработка (сортировка)
- д) Контроль срока исполнения

Ответ: г → а → в → д → б

14. (Выбор одного ответа) Какой показатель используется для оценки эффективности работы пресс-службы органа власти?

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 9 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- а) Количество выданных пропусков
- б) Количество публикаций в СМИ с положительной тональностью
- в) Объем выданных справок
- г) Количество сотрудников в пресс-службе

15. (Вставка слова) Общедоступный официальный интернет-ресурс органа власти, содержащий информацию о деятельности, нормативные акты, контакты, называется официальным сайтом.

16. (Верно/Неверно) Верно ли, что в органах власти не существует регламентов межведомственного взаимодействия, и каждый случай решается ситуативно?

- а) Да
- б) Нет

17. (Выбор одного ответа) Какая форма взаимодействия с гражданами предполагает публичное обсуждение проектов нормативных правовых актов?

- а) Экспертиза
- б) Общественные слушания (публичные консультации)
- в) Социологический опрос
- г) Тайное голосование

18. (Множественный выбор) Какие из перечисленных нормативных правовых актов регулируют вопросы открытости и доступа к информации о деятельности государственных органов? (Выберите два или более варианта)

- а) ФЗ № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- б) ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»
- в) ФЗ № 273-ФЗ «Об образовании»
- г) Указ Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
- д) Трудовой кодекс РФ

19. (На соответствие) Установите соответствие между видом PR-мероприятия и его целью.

Мероприятие	Цель
1. Брифинг	Б) Оперативное информирование, короткий комментарий
2. Пресс-конференция	В) Развёрнутое информирование, ответы на вопросы

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 10 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Мероприятие	Цель
3. Общественные слушания	А) Обсуждение проекта решения с участием общественности

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А.

20. (Вставка слова) Совокупность этических норм, правил поведения и профессиональных стандартов государственных служащих при взаимодействии с гражданами и организациями называется служебной этикой.

3.2.3. Тематика ситуационных задач (кейсов)

Студент получает задачу, требующую организации коммуникаций в государственном органе (работа с обращениями, подготовка пресс-релиза, организация слушаний, взаимодействие с НКО). Решение представляется письменно и защищается устно.

Примерный перечень задач (кейсов):

1. Подготовка пресс-релиза по итогам совещания. В администрации города прошло совещание о благоустройстве парка. Глава дал поручения, определил сроки. Составьте пресс-релиз для размещения на официальном сайте и в СМИ (объем – 1 страница, структура: заголовок, лид, основная часть, контактная информация).
2. Ответ на обращение гражданина. Гражданин обратился с жалобой на яму во дворе (приложено фото). Срок ответа – 30 дней. Подготовьте проект ответа за подписью главы администрации (разъяснение сроков, планов, ссылка на нормативные акты).
3. Организация публичных слушаний по проекту генплана. Разработайте план проведения публичных слушаний: место, время, оповещение (не менее чем за 10 дней), регламент, форма сбора предложений. Какие категории граждан обязательно пригласить?
4. Кризисная ситуация: авария на теплосетях. В городе произошла авария, несколько тысяч жителей без отопления. Разработайте план коммуникаций: какие сообщения (в соцсети, СМИ), на какой период, кто спикер, как отвечать на критику.
5. Взаимодействие с НКО. Орган власти объявляет конкурс социально значимых проектов для НКО. Составьте информационное сообщение для размещения на сайте: цели конкурса, требования к заявкам, сроки, контакты, критерии оценки.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 11 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

6. Внутренняя коммуникация: служебная записка. Ваше структурное подразделение предлагает оптимизировать процесс согласования документов между отделами. Напишите служебную записку на имя руководителя, обосновав необходимость изменений и предложив конкретный регламент.
7. Анализ официального сайта. Проведите аудит официального сайта муниципального образования (по выбору студента). Выявите нарушения требований к открытости (отсутствие контактов, недоступность нормативных актов). Предложите три конкретных улучшения.
8. Организация личного приёма граждан. Глава района проводит личный приём граждан раз в месяц. Разработайте регламент: как записаться, как организовать приём (продолжительность, протокол), как регистрировать и контролировать исполнение поручений.
9. Межведомственное взаимодействие. Отделу образования необходимо получить данные из отдела социальной защиты населения о семей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Напишите официальный запрос (исходящий документ) и ответ на него (формат межведомственного взаимодействия).
10. Мониторинг СМИ. Подготовьте еженедельный отчёт о публикациях в региональных СМИ и соцсетях, посвящённых деятельности вашего органа власти. Выделите позитивные и негативные публикации, дайте рекомендации.
11. Продвижение портала «Госуслуги» среди пенсионеров. Разработайте информационную кампанию (бюджет минимален) для повышения цифровой грамотности пенсионеров: формат (лекции, памятки, волонтёры), ключевые сообщения, каналы (библиотеки, соцзащита, СМИ).
12. Коммуникация в конфликтной ситуации. Жители дома выступают против строительства ТЦ во дворе. Как органу власти организовать диалог? Предложите последовательность шагов (встречи, общественное обсуждение, альтернативные решения), подготовьте сценарий встречи.
13. Подготовка доклада главы муниципального образования. Вам поручено подготовить слайды для ежегодного отчёта главы перед населением. Выберите 5 ключевых показателей деятельности и придумайте наглядную визуализацию для каждого (диаграммы, инфографика).
14. Этическая дилемма. К вам обратился знакомый предприниматель с просьбой ускорить выдачу разрешения «под столом». Что делать? Опишите алгоритм действий в соответствии с антикоррупционным законодательством и этикой госслужащего.
15. Комплексный кейс: разработка коммуникационной стратегии

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 12 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

администрации района. Цель – повысить доверие населения к местной власти. Проведите анализ текущих коммуникаций, выделите три основные проблемы, предложите мероприятия, KPI, примерный бюджет и план реализации на квартал.

3.2.4. Вопросы для зачёта (1 семестр)

Базовые вопросы по основам PR, коммуникациям, работе со СМИ и обращениями граждан.

Перечень вопросов к зачёту:

1. Понятие связей с общественностью в государственном и муниципальном управлении.
2. Цели, задачи и функции PR в органах власти.
3. Отличия государственного PR от коммерческого.
4. Нормативно-правовая база информационной открытости органов власти (ФЗ № 8-ФЗ, № 59-ФЗ).
5. Право граждан на информацию: формы реализации.
6. Классификация целевых аудиторий в государственном PR.
7. Внутренние коммуникации в органе власти: формы, каналы.
8. Межведомственное взаимодействие: регламенты, порядок, типичные проблемы.
9. Внешние коммуникации: взаимодействие с гражданами (личный приём, сайт, Госуслуги).
10. Организация работы с обращениями граждан по ФЗ № 59-ФЗ.
11. Сроки рассмотрения обращений, ответственность должностных лиц.
12. Взаимодействие с коммерческими организациями (ГЧП, госзакупки, инвестиционные площадки).
13. Взаимодействие с институтами гражданского общества (НКО, общественные советы).
14. Роль СМИ в информировании населения о деятельности органов власти.
15. Подготовка пресс-релиза, пост-релиза, медиа-кита.
16. Организация пресс-конференции и брифинга.
17. Официальный сайт органа власти: требования к содержанию, частота обновления.
18. Социальные сети в работе органов власти (примеры, правила ведения).
19. Мониторинг СМИ и социальных сетей: цели, инструменты, показатели.
20. Этические принципы взаимодействия госслужащих с населением.
21. 3.2.5. Вопросы для экзамена (2 семестр)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 13 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Углублённые вопросы по стратегическим коммуникациям, кризисному PR, оценке эффективности, международному опыту.

3.2.5. Вопросы для экзамена (2 семестр)

Перечень вопросов к экзамену:

21. Коммуникационная стратегия органа власти: этапы разработки, элементы.
22. Планирование PR-деятельности в государственном органе (годовой план, кампании).
23. Антикризисные коммуникации в госсекторе: алгоритмы, сценарии.
24. Типичные информационные кризисы (аварии, коррупционные скандалы, резонансные ДТП) и методы работы.
25. Управление репутацией органа власти: факторы, методы, оценка.
26. Публичные слушания и общественные обсуждения: правовые основы, порядок проведения.
27. Социологические исследования удовлетворённости граждан: методики, периодичность, использование результатов.
28. Взаимодействие с бизнес-сообществом через инвестиционные порталы, Советы по предпринимательству.
29. PR в системе государственной гражданской службы: имидж госслужащего, внутренний PR.
30. Оценка эффективности PR-деятельности в государственном органе: показатели (медийный охват, тональность, рост удовлетворённости граждан).
31. Международный опыт организации коммуникаций в публичном управлении (США, Европа).
32. Цифровая трансформация государственных коммуникаций (порталы, чат-боты, обратная связь).
33. Организация работы пресс-службы органа власти: структура, функции, документооборот.
34. Противодействие фейковой информации и вбросам в соцсетях.
35. Эффективная коммуникация с уязвимыми группами населения (пенсионеры, инвалиды, мигранты).
36. Организация выездных приёмов граждан в отдалённых населённых пунктах.
37. Управление жалобами и конфликтами в социальных сетях.
38. Формирование позитивного имиджа муниципального образования (территориальный брендинг).

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 14 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

39. Отчётность по коммуникационной деятельности: ежемесячные, квартальные, годовые отчёты.

40. Повышение квалификации государственных служащих в области коммуникаций.

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Для 1 семестра (зачёт):

Зачёт выставляется по итогам текущей аттестации. Студент выполняет:

- тест (не менее 60% верных ответов – 15 баллов из 29);
- доклад с презентацией (оценка не ниже «удовлетворительно»);
- ситуационную задачу (оценка не ниже «удовлетворительно»).

При выполнении – «зачтено». Пересдача при невыполнении. Возможно собеседование.

Для 2 семестра (экзамен):

К экзамену допускаются студенты, выполнившие:

- тест (2 семестр, ≥ 15 баллов);
- доклад (по темам 2 семестра);
- ситуационную задачу.

Экзамен устный по билетам: 2 теоретических вопроса + 1 практическое задание (кейс). Подготовка 30–40 минут, ответ до 20 минут.

4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания теста

Оценка	Баллы	Процент
Отлично (высокий)	26–29	90–100%
Хорошо (средний)	20–25	69–89%
Удовлетворительно (базовый)	15–19	52–68%
Неудовлетворительно	<15	<52%

Детализация баллов (стандартная):

Тип задания	Кол-во	Макс. балл
Выбор одного ответа	4	4

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 15 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Тип задания	Кол-во	Макс. балл
Множественный выбор	4	8
На соответствие	4	8
На последовательность	2	4
Да/Нет	3	3
Вставка слова	3	3
Итого	20	29

4.2.2. Критерии оценивания доклада с презентацией

Критерий	3 балла	2 балла	1 балл	0
Содержание (полнота, связь с гос.коммуникациями)	Глубоко, примеры	Небольшие пробелы	Поверхностно	Не раскрыта
Логика и структура	Чёткая, выводы	Нарушения	Слабая	Отсутствует
Презентация и ответы	Отличная, владение	Хорошая	Формальная	Нет презентации

Итог: 8-9 – отлично, 6-7 – хорошо, 4-5 – удовл., <4 – неуд.

4.2.3. Критерии оценивания ситуационной задачи

Критерий	Макс. балл	Описание
Идентификация проблемы (контекст гос.коммуникаций)	2	Точность, понимание
Выбор методов и инструментов (пресс-релиз, запрос, слушания, ответ)	3	Обоснованность

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 16 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Критерий	Макс. балл	Описание
Качество подготовленного документа / плана	3	Соответствие требованиям (стиль, структура, сроки)
Практическая применимость, учёт законодательства	2	Реалистичность

Шкала: 9-10 – отлично, 7-8 – хорошо, 5-6 – удовл., <5 – неуд.

- 4.2.4. Критерии оценивания ответа на зачёте / экзамене

Зачёт (1 семестр):

- «Зачтено» – ответ полный, демонстрирует знание основ PR, коммуникаций, работы с обращениями.
- «Не зачтено» – не знает базовых понятий, ФЗ № 59, не умеет составить пресс-релиз.

Экзамен (2 семестр):

Оценка	Характеристика
Отлично	Глубокое понимание специфики государственного PR, умение организовать коммуникации с разными аудиториями (граждане, бизнес, НКО, СМИ), владение антикризисными алгоритмами. Практическое задание выполнено грамотно, документы соответствуют требованиям.
Хорошо	Хорошее знание основных форм и методов, но небольшие неточности. Практическое задание в основном верно.
Удовлетворительно	Базовые знания, но затруднения при разработке документов и планировании коммуникаций.
Неудовлетворительно	Не знает нормативной базы, не может организовать работу с обращениями, не умеет готовить PR-материалы.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Для зачёта (1 семестр):

«Зачтено» – базовый и выше уровень по ОПК-7 (частично).

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление общественными отношениями по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 17 из 17	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

«Не зачтено» – низкий уровень.

Для экзамена (2 семестр):

Интегральная оценка:

Уровень	Тест (баллы)	Доклад (баллы)	Ситуационная задача (баллы)	Оценка на экзамене
Высокий	26–29	8–9	9–10	Отлично
Средний	20–25	6–7	7–8	Хорошо
Базовый	15–19	4–5	5–6	Удовлетворительно
Низкий	<15	<4	<5	Неудовлетворительно

Результат:

- Оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» – при достижении соответствующего уровня по всем работам.
- «Неудовлетворительно» – при низком уровне хотя бы по одному виду.