

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 07.12.2025 20:42:51
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1e11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра международных отношений и государственного
управления

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова

« 23 » 10



СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ
ВЛАСТИ

Методические указания по подготовке и проведению
практических занятий и выполнению самостоятельной работы

Курск – 2025

УДК 351(075.8)

Составитель: Шинкарёва О.И., Пархомчук М.А.

Рецензент

Доктор экономических наук, доцент *А.А. Головин*

Связи с общественностью в органах власти: методические указания по подготовке и проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.И. Шинкарева М.А. Пархомчук, – Курск, 2025. – 31 с.

Методические указания содержат рекомендации по подготовке и проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы для обучающихся по программе магистратуры 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Организация административно-технологических процессов в государственном и муниципальном управлении», реализуемой по модели практико-модульного обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 23.10.25. Формат 60×84 1/16.
Усл. печ. л. 1,8. Уч.-изд. л. 1,6. Тираж 100 экз. Заказ 1231. Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1. Теоретические основы PR в государственном управлении	4
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. Инструменты и технологии взаимодействия с общественностью	9
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. Кризисные коммуникации в госсекторе	14
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. Обратная связь и работа с гражданскими инициативами	20
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. Международный опыт и тенденции развития	26

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1. Теоретические основы PR в государственном управлении

Цель занятия: закрепление знаний по теме, полученных на лекционном занятии и в ходе подготовки СРС; развитие умения оперировать понятийным аппаратом, сравнивать, обобщать, анализировать, делать самостоятельные выводы; воспитать интерес к изучаемой дисциплине.

Задачи:

- изучение нормативно-правовой базы позволяет понять правовые рамки и ограничения, в которых функционирует государственный PR;
- овладение практическими инструментами коммуникации является ключевым навыком для специалиста по связям с общественностью в органах власти;
- выработка практических навыков, обеспечивающих переход от знаний о коммуникационных моделях к умению их применять для построения диалога между властью и обществом.

Формируемые знания, умения, навыки, компетенции:

Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.

Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.

Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

1. Назовите основные цели и задачи PR-деятельности в государственном секторе.
2. В чем заключаются принципиальные различия между государственным и коммерческим PR?
3. Опишите основные элементы нормативно-правовой базы, регулирующей PR-деятельность органов власти.
4. Каковы основные принципы организации взаимодействия органов власти со СМИ?

5. Перечислите и охарактеризуйте основные методы оценки эффективности PR-деятельности в госсекторе.

6. Раскройте содержание основных этапов планирования PR-деятельности в органах власти.

7. Какие основные модели коммуникации используются в государственном PR и их отличительные особенности?

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача 1. Специалист по GR в международной энергетической компании планирует запуск информационной кампании, направленной на продвижение нового экологического проекта в регионе. В рамках кампании предусмотрены:

- серия публикаций в СМИ о преимуществах проекта;
- проведение общественных слушаний;
- взаимодействие с региональными органами власти;
- размещение рекламных материалов в цифровых ресурсах органов власти.

Задание:

На основе изучения нормативно-правовой базы определите:

1. Какие положения Федерального закона № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации...» регулируют размещение материалов проекта на официальных ресурсах органов власти?

2. В каких случаях проведение общественных слушаний может быть признано скрытой формой лоббистской деятельности согласно антикоррупционному законодательству?

3. Какие ограничения ФЗ-44 «О контрактной системе...» действуют при организации взаимодействия с представителями власти?

4. Как положения ФЗ-273 «О противодействии коррупции» регулируют возможные конфликты интересов при продвижении проекта?

Задача 2. Специалист международного отдела регионального правительства получает три одновременных запроса:

– официальный запрос от посольства Германии о визите делегации для обсуждения экологических проектов (на немецком языке);

– неформальное письмо от партнёрского региона в Польше с предложением о молодёжном обмене (на английском языке);

– жалоба от местного предпринимателя на бюрократические препятствия при работе с иностранными инвесторами (на русском языке).

Задание:

1. Продемонстрируйте владение стилистикой и социокультурными нормами деловой переписки.

2. Составьте проект ответа посольству Германии на немецком языке, используя принятые формы официальной дипломатической переписки.

3. Подготовьте ответ польским партнёрам на английском языке в неформальном, но профессиональном стиле.

4. Напишите ответ российскому предпринимателю на русском языке с учётом требований к официальной переписке в государственных органах.

Задача 3. Администрация города Мирск реализует масштабный проект по ревитализации исторического центра города «Старый Мирск», который включает реконструкцию 50 объектов культурного наследия, создание пешеходных зон и развитие туристической инфраструктуры. Проект реализуется в формате государственно-частного партнерства: муниципалитет предоставляет объекты и координирует работы, а частные инвесторы финансируют реставрацию с последующим правом операционного управления объектами в течение 25 лет. Бюджет проекта составляет 5 млрд рублей, из которых 2 млрд – средства городского бюджета, 3 млрд – инвестиции коммерческих компаний. Срок реализации – 3 года.

Текущая ситуация: проект находится на начальной стадии, начинаются работы по первому пусковому комплексу из 10 объектов. В социальных сетях активны группы граждан, выступающих против коммерциализации исторического наследия, появляются петиции с требованием остановить проект. Местные СМИ публикуют критические материалы о возможных нарушениях при проведении конкурсов. Инвесторы начинают испытывать беспокойство о репутационных рисках.

Необходимо разработать комплекс коммуникационных мероприятий на первые 6 месяцев реализации проекта, разделив их на две принципиально разные стратегии – для государственных участников (администрация города, комитет по культуре) и для коммерческих участников (инвесторы, управляющие компании).

Стратегии должны быть разработаны параллельно, но с учетом необходимости координации и синергии.

Методические рекомендации по выполнению заданий:

В качестве формы проведения данного занятия предполагается устный опрос студентов. Данный формат позволяет оценить способности обучающихся формулировать развернутые тематические высказывания, демонстрируя владение понятийным аппаратом и навыки применения теоретических знаний в практическом контексте. Также предлагается решение ситуационных задач, которые позволяют проверить умения студентов анализировать практические кейсы, выявлять ключевые проблемы и предлагать обоснованные решения с применением теоретических знаний в области PR.

При подготовке к практическому занятию необходимо обратить внимание на раскрытие таких вопросов как понятие, цели и задачи PR в органах власти, отличия государственного PR от коммерческого, нормативно-правовая база (законы о СМИ, доступе к информации, антикоррупционные ограничения), принципы открытости и прозрачности власти.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Проведите сравнительный анализ теоретических основ государственного PR в России и двух зарубежных стран. Изучите эволюцию концепций, выделите общие тенденции и национальные особенности. Результаты представьте в виде аналитической записки объемом 5-7 страниц с сравнительными таблицами и выводами.

2. Разработайте проект положения о PR-службе для конкретного государственного органа (на выбор). Включите в проект: структуру службы, функциональные обязанности сотрудников, регламенты взаимодействия с другими подразделениями, критерии оценки эффективности работы.

3. Исследуйте методологические проблемы оценки эффективности государственного PR. Проанализируйте 3-4 существующие методики оценки, выявите их сильные и слабые стороны. Разработайте систему показателей эффективности для PR-деятельности органа власти.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. В чем заключаются ключевые различия между классическим и государственным PR с точки зрения целеполагания и методологии?

2. Какие нормативно-правовые акты составляют основу регулирования PR-деятельности в государственном секторе и какие аспекты они регламентируют?

3. Как эволюционировали теоретические подходы к государственным коммуникациям в России за последние 25 лет?

4. Какие модели взаимодействия государства и общества через PR-инструменты считаются наиболее эффективными в современной научной литературе?

5. Как принципы открытости и прозрачности власти реализуются в практике государственного PR на разных уровнях управления?

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кирия, И. В. История и теория медиа : учебник / И. В. Кирия, А. А. Новикова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. – 424 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471753> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Шевченко, Д. А. Концепции маркетинга : учебное пособие / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 156 с – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694020> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

3. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Технологии управления общественным мнением : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова, О. В. Милаева и др. – Москва ; Вологда : ИнфраИнженерия, 2019. – 241 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564679> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

5. Мишина, Л. А. Связи с общественностью: шпаргалка : учебное пособие / Л. А. Мишина ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие / под ред. А. Б. Конобеевой, Н. Ф. Мельниченко, О. В. Марковой. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714548> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. Инструменты и технологии взаимодействия с общественностью

Цель занятия: закрепление знаний магистров по теме, полученных на лекционном занятии и в ходе подготовки СРС; развитие умения оперировать понятийным аппаратом, сравнивать, обобщать, анализировать, делать самостоятельные выводы; воспитать интерес к изучаемой дисциплине.

Задачи:

– изучение классических и цифровых каналов коммуникации, используемых в государственном PR;

– овладение практическими методами работы с медиа и социальными сетями для продвижения официальной позиции;

– выработка навыков создания и реализации коммуникационных стратегий, адаптированных под конкретные цели и аудитории.

Формируемые знания, умения, навыки, компетенции:

Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.

Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.

Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача 1. Специалист управления по связям с общественностью региональной администрации получает пакет документов для анализа и подготовки решений. В пакет входят:

1) официальное письмо на английском языке от представительства Европейского Союза с запросом о разъяснении экологической политики региона в свете планируемого визита делегации, содержащее статистические данные и критичные замечания;

2) стенограмма видеоблога известного регионального блогера на русском языке с анализом социально-экономической ситуации в области, содержащая скрытую критику в адрес органов власти и спорные трактовки данных официальной статистики;

3) аналитическая записка от местного предпринимательского объединения на русском языке с предложениями по изменению налоговой политики, содержащая сложные экономические расчеты и прогнозы.

Необходимо проанализировать все три документа на предмет фактической точности, выявить возможные манипуляции и противоречия, оценить риски и возможности для региональной власти, сформулировать ключевые тезисы для ответа на иностранном языке с учетом дипломатического этикета, подготовить варианты реагирования на публичную критику в медиапространстве, разработать предложения по использованию конструктивных инициатив из полученных документов в работе органов власти, учитывая необходимость координации с другими структурными подразделениями администрации и соблюдения норм законодательства.

Задача 2. Специалист международного отдела администрации города получает три письма, требующих ответа в различном стиле:

1. Официальный запрос от Посольства Германии на немецком языке с просьбой согласовать даты визита делегации для обсуждения вопросов городского развития, содержащий формальные дипломатические формулировки и ссылки на международные соглашения.

2. Электронное письмо от представителя японской компании-партнёра на английском языке с предложением о проведении совместного культурного мероприятия, написанное в вежливом, но достаточно неформальном стиле, с использованием бизнес-сленга.

3. Обращение от местного предпринимателя на русском языке с жалобой на бюрократические препятствия при организации бизнеса, содержащее эмоциональные выражения и неструктурированное изложение проблемы.

Подготовьте проекты ответов на все три письма, учитывая:

- стилистические особенности официальной, полуофициальной и неформальной деловой переписки;

- социокультурные нормы ведения корреспонденции в разных странах;

- требования к оформлению документов на государственном и иностранном языках;

- соответствие нормам делового этикета и протокола;

- необходимость сохранения позитивного имиджа городской администрации.

Задача 3. Вам необходимо разработать комплексный план использования инструментов и технологий взаимодействия с общественностью для реализации проекта цифровизации городской среды «Умный Город». Проект включает внедрение систем умного освещения, датчиков контроля качества среды, цифровых платформ для участия жителей в управлении городом и требует активного вовлечения различных целевых групп. Разработайте стратегию применения инструментов PR для пяти ключевых аудиторий: жителей разных возрастов и социальных статусов, представителей бизнеса, образовательных учреждений, общественных организаций и СМИ. Для каждой группы предложите конкретные инструменты взаимодействия: для жителей – создание мобильного приложения с функцией обратной связи и проведение онлайн-трансляций в соцсетях с разбором инициатив, для бизнеса – организация

партнерской программы с возможностью тестирования решений и получения статуса «Цифровой партнер», для образовательных учреждений – запуск интерактивных хакатонов и открытых лекций, для общественных организаций – внедрение краудсорсинговой платформы для сбора предложений и проведения очных стратегических сессий, для СМИ – создание пресс-центра с регулярными брифингами и подготовка инфографики о ходе проекта. Особое внимание уделите интеграции онлайн- и офлайн-каналов, обеспечению постоянной обратной связи и адаптации контента под специфику каждой аудитории, а также разработке системы оценки эффективности коммуникаций через отслеживание уровня вовлеченности, количества реализованных инициатив и динамики упоминаний в медиапространстве.

Методические рекомендации по выполнению заданий:

В качестве формы проведения данного занятия предполагается решение ситуационных задач, которые позволяют проверить умения студентов анализировать практические кейсы, выявлять ключевые проблемы и предлагать обоснованные решения с применением теоретических знаний в области PR.

При подготовке к практическому занятию необходимо обратить внимание на раскрытие таких вопросов как пресс-службы и медиа-коммуникации, социальные сети и цифровые платформы, общественные приемные, горячие линии, онлайн-консультации, организация публичных мероприятий.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Аудит digital-инструментов госоргана
Проанализируйте сайт и соцсети любого госучреждения. Выявите 5 слабых мест в работе с аудиторией. Предложите конкретные инструменты для улучшения (чат-боты, онлайн-приемные, интерактивные сервисы).

2. Кейс по антикризисным коммуникациям
Разработайте сценарий работы с негативом в соцсетях на примере реальной проблемы в вашем городе. Опишите по шагам: мониторинг, анализ, ответные действия, вовлечение лояльных пользователей. Подготовьте шаблоны ответов на 3 типа критики.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Какие современные digital-инструменты наиболее эффективны для взаимодействия с различными возрастными группами населения и почему?
2. Как оценить результативность использования социальных сетей в работе госоргана?
3. Какие технологии позволяют организовать эффективную обратную связь от граждан и обработать их предложения?
4. Опишите алгоритм работы с обращениями через краудсорсинговые платформы.
5. В чем особенности подготовки контента для разных каналов коммуникации (соцсети, сайт, мессенджеры)?
6. Сравните требования к форматам, стилю и периодичности публикаций.
7. Как совместить традиционные и цифровые инструменты взаимодействия с общественностью в рамках одного проекта?

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кирия, И. В. История и теория медиа: учебник / И. В. Кирия, А. А. Новикова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. – 424 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471753> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
2. Шевченко, Д. А. Концепции маркетинга : учебное пособие / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 156 с – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694020>. (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993> (дата обращения: 18.05.2025). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Технологии управления общественным мнением : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова, О. В. Милаева и др. – Москва ; Вологда : ИнфраИнженерия, 2019. – 241 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564679> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

5. Мишина, Л. А. Связи с общественностью: шпаргалка : учебное пособие / Л. А. Мишина ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие / под ред. А. Б. Конобеевой, Н. Ф. Мельниченко, О. В. Марковой. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714548> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. Кризисные коммуникации в госсекторе

Цель занятия: закрепление знаний магистров по теме, полученных на лекционном занятии и в ходе подготовки СРС; развитие умения оперировать понятийным аппаратом, сравнивать, обобщать, анализировать, делать самостоятельные выводы; воспитать интерес к изучаемой дисциплине.

Задачи:

– проанализировать кризисные ситуации в госсекторе с оценкой эффективности применяемых коммуникационных стратегий;

– определить оптимальные каналы и форматы коммуникации для различных этапов развития кризисной ситуации и разных целевых аудиторий;

– выявить типичные ошибки и риски в коммуникационной политике государственных учреждений при управлении кризисными ситуациями.

Формируемые знания, умения, навыки, компетенции:

Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.

Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.

Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача 1. В результате кибератаки на серверы Министерства цифрового развития региона произошла масштабная утечка персональных данных граждан, включая конфиденциальную медицинскую информацию. Инцидент получил широкий общественный резонанс после публикаций в СМИ. Пресс-служба министерства отреагировала публикацией официального заявления на сайте спустя шесть часов после инцидента, организовала работу горячей линии для граждан, провела брифинг для СМИ с привлечением технических специалистов и вела ежедневные отчеты в социальных сетях о ходе расследования.

Для анализа эффективности принятых коммуникационных мер необходимо оценить своевременность реакции сотрудников пресс-службы с учетом правила «золотого часа» в кризисных ситуациях. Требуется проанализировать доступность предоставленной информации через оценку качества работы горячей линии и понятности разъяснений для граждан. Важно изучить уровень доверия к официальным источникам, включая уместность привлечения технических экспертов и степень открытости в предоставлении данных. Отдельного внимания заслуживает управление медиаполем через анализ тональности публикаций в средствах массовой информации и охвата целевой аудитории. Необходимо проверить соблюдение законодательных норм при информировании регуляторов и порядке уведомления граждан о произошедшей утечке.

Статистические данные показывают, что почти половина граждан узнала об инциденте из неофициальных источников до публикации официального заявления. Горячая линия столкнулась с

высокой нагрузкой, обработав пятнадцать тысяч звонков при значительном времени ожидания. В социальных сетях преобладала критика в адрес министерства, а расследование инцидента не привело к установлению виновных в установленные сроки.

На основе проведенного анализа необходимо выявить сильные и слабые стороны реализованной коммуникационной стратегии, предложить альтернативные решения для каждого этапа управления кризисной ситуацией и разработать четкие критерии оценки эффективности будущих коммуникационных кампаний. Результаты должны быть представлены в формате аналитической справки с обоснованными выводами и практическими рекомендациями.

Задача 2. В муниципальном образовании сложилась чрезвычайная ситуация, связанная с плановым отключением горячего водоснабжения на период ремонтных работ теплотрасс. Продолжительность работ составила 14 дней, что вызвало социальную напряженность среди жителей. Имеется три ключевые группы влияния: пенсионеры и маломобильные граждане, молодые семьи с детьми, владельцы бизнеса в сфере услуг.

На начальном этапе кризиса администрация использовала исключительно официальные каналы коммуникации: размещение информации на сайте и стендах в МФЦ. К третьему дню кризиса в социальных сетях сформировались стихийные группы протеста, участились коллективные обращения в прокуратуру, местные СМИ начали активно освещать проблему.

Проанализируйте, какие каналы и форматы коммуникации необходимо задействовать на каждом этапе кризиса:

- стадия возникновения (первые 24 часа);
- стадия эскалации (2-5 дни);
- стадия разрешения (6-14 дни);
- посткризисная стадия (после завершения работ).

Особое внимание уделите организации многосторонней коммуникации на антиконфликтологической основе. Предложите механизмы: диалоговых площадок с участием всех стейкхолдеров; медиации между конфликтующими группами; интеграции обратной связи в процесс принятия решений; проактивного информирования через доверенных представителей разных групп; публичной оценки ущерба и компенсационных мер.

Разработайте дифференцированные форматы коммуникации для каждой целевой группы с учетом их потребностей и

возможностей доступа к информации. Оцените эффективность предлагаемых мер с точки зрения снижения социальной напряженности и восстановления доверия к органам власти.

Задача 3. Государственная корпорация «РосЭкоТех» столкнулась с международным репутационным кризисом после аварии на предприятии в Сибири. В адрес корпорации поступили обращения разного характера, требующие ответа с учетом стилистических и социокультурных особенностей.

Официальный запрос от Европейского агентства по окружающей среде на английском языке содержит требование предоставить детальный отчет о произошедшем с использованием технических терминов и формальных дипломатических формулировок. Письмо от китайских деловых партнеров на китайском языке выражает озабоченность и предложение помощи, выдержанное в традиционном восточном стиле с акцентом на долгосрочные отношения. Обращение от российского экологического НКО на русском языке содержит резкую критику и требует ответа в соответствии с нормами российского официального делопроизводства.

Необходимо разработать стратегию ответов на все обращения, учитывая соблюдение норм официальной переписки на государственном и иностранных языках. Требуется учесть национальные деловые традиции и этикет, сохранить репутацию корпорации на международной арене, соблюсти принципы прозрачности и открытости, а также учитывать возможные юридические последствия формулировок.

Критерии оценки включают грамотное использование профессиональной лексики и дипломатических формулировок, соответствие стиля письма культурным нормам адресата, соблюдение иерархии и субординации в деловой переписке. Важными аспектами являются умение нейтрализовать конфликт и сохранить партнерские отношения, а также соблюдение требований к оформлению международной деловой корреспонденции.

Ответы должны демонстрировать способность вести многоуровневую коммуникацию, сохраняя единство позиции организации, но адаптируя стиль и формат под особенности каждой аудитории и культурной среды. Особое внимание следует уделить соблюдению международных стандартов деловой переписки и учету межкультурных различий в ведении официальной

корреспонденции.

Методические рекомендации по выполнению заданий:

В качестве формы проведения данного занятия предполагается решение ситуационных задач, которые позволяют проверить умения студентов анализировать практические кейсы, выявлять ключевые проблемы и предлагать обоснованные решения с применением теоретических знаний в области .PR.

При подготовке к практическому занятию необходимо обратить внимание на раскрытие таких вопросов как алгоритмы работы с негативом и фейками. взаимодействие со СМИ в кризисных ситуациях, репутационный менеджмент госструктур.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Изучите конкретный пример кризисной ситуации в государственном учреждении. Проанализируйте хронологию событий, реакцию пресс-службы и последствия для репутации ведомства. Выявите не менее трех коммуникационных ошибок и предложите альтернативные решения. Результаты оформите в виде аналитической записки.

2. Сформируйте список ключевых СМИ и блогеров для оперативного взаимодействия во время кризиса. Для каждого контакта укажите сферу освещения, особенности аудитории и предпочтительные форматы коммуникации. Дополните список внутренними регламентами обращения к экспертам

3. Разработайте систему отслеживания упоминаний госоргана в медиапространстве. Включите критерии оценки тональности публикаций, методы выявления фейков и алгоритмы оперативного реагирования. Протестируйте систему на примере последних резонансных новостей.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Каковы ключевые этапы разработки антикризисной коммуникационной стратегии в государственном учреждении?

2. Как эффективно организовать взаимодействие со СМИ в условиях кризисной ситуации?

3. Какие инструменты мониторинга информационного поля наиболее эффективны для госорганов?

4. Как оценить результативность коммуникаций после

завершения кризиса?

5. Каковы особенности работы с негативными комментариями и ложной информацией в социальных сетях?

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кирия, И. В. История и теория медиа: учебник / И. В. Кирия, А. А. Новикова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. – 424 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471753> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Шевченко, Д. А. Концепции маркетинга : учебное пособие / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 156 с – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694020>. (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

3. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993> (дата обращения: 18.05.2025). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Технологии управления общественным мнением : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова, О. В. Милаева и др. – Москва ; Вологда : ИнфраИнженерия, 2019. – 241 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564679> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

5. Мишина, Л. А. Связи с общественностью: шпаргалка : учебное пособие / Л. А. Мишина ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие / под ред. А. Б. Конобеевой, Н. Ф. Мельниченко, О. В. Марковой. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714548> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. Обратная связь и работа с гражданскими инициативами

Цель занятия: закрепление знаний магистров по теме, полученных на лекционном занятии и в ходе подготовки СРС; развитие умения оперировать понятийным аппаратом, сравнивать, обобщать, анализировать, делать самостоятельные выводы; воспитать интерес к изучаемой дисциплине.

Задачи:

- изучить правовые основы формирования общественных советов и процедур рассмотрения гражданских инициатив;
- овладеть инструментами организации и модерации публичных слушаний с использованием фасилитационных методик;
- выработать навыки проектирования систем мониторинга общественного мнения для корректировки государственной политики.

Формируемые знания, умения, навыки, компетенции:

Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.

Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.

Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача 1. В рамках реформы системы общественного участия в Министерстве городского развития субъекта Российской Федерации возникла необходимость пересмотреть порядок формирования общественных советов и процедуры рассмотрения гражданских инициатив. Одновременно в муниципальном образовании «Городской округ Центральный» группа активных граждан собрала необходимое количество подписей под петицией с требованием создать новую общественную территорию — парк отдыха на месте заброшенного промышленного участка. Однако глава муниципального образования отказал в рассмотрении петиции, сославшись на несоответствие формы подачи документа установленным требованиям, что вызвало общественный резонанс и критику в адрес местных властей.

Для решения данной ситуации требуется подготовить развернутое правовое заключение, анализирующее порядок формирования и полномочия общественных советов при органах государственной власти. Основой для анализа должны послужить Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 123 «О вопросах общественных советов при федеральных органах исполнительной власти», а также региональное законодательство конкретного субъекта Российской Федерации, например, Закон Московской области от 12 ноября 2014 года № 143/2014-ОЗ «Об общественном контроле в Московской области». Особое внимание следует уделить вопросам обеспечения независимости и прозрачности формирования общественных советов, включая порядок выдвижения кандидатов, критерии отбора и механизмы общественного обсуждения их состава.

Параллельно необходимо провести детальный анализ правовых оснований для рассмотрения гражданских инициатив на местном уровне. Здесь следует опираться на Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», который закрепляет право граждан на участие в осуществлении местного самоуправления, а также на соответствующие муниципальные нормативные акты, регулирующие порядок подачи и рассмотрения петиций.

На основе проведенного анализа необходимо разработать практические рекомендации по совершенствованию процедуры формирования общественных советов, включая введение открытого конкурсного отбора кандидатов и обеспечение широкой публичности их работы. Для механизмов рассмотрения гражданских инициатив предложить унификацию требований к оформлению петиций и создание прозрачной системы их регистрации и отслеживания. Также важно рекомендовать меры по повышению прозрачности деятельности общественных советов, такие как обязательная публикация протоколов заседаний, отчетов и заключений на официальных сайтах органов власти.

Задача 2. В администрации города планируются публичные слушания по проекту реконструкции исторического центра, вызывающему значительный общественный резонанс. Проект предусматривает реновацию зданий, создание пешеходных зон и ограничение транспортного движения. Среди горожан сформировались три основные группы: сторонники реновации, выступающие за современное развитие центра; противники, отстаивающие сохранение аутентичности; и нейтральные жители, озабоченные практическими аспектами (парковки, шум, доступность). Ранее подобные слушания нередко перерастали в конфликты, что снижало доверие к власти.

Задача специалиста по связям с общественностью – организовать и провести слушания, используя фасилитационные методики для конструктивного диалога. Необходимо:

Разработать программу слушаний, включив в нее интерактивные форматы (например, рабочие группы по темам, мозговые штурмы, круглые столы), которые позволят участникам не только высказаться, но и совместно проработать решения. Важно предусмотреть этапы: знакомство и выявление интересов, обсуждение в малых группах, презентация предложений и их оценка.

Подготовить инструменты модерации, такие как четкий регламент, визуализация обсуждаемых вопросов на флипчартах или экране, тайминг выступлений, методы сбора вопросов и фиксации идей. Для управления эмоциональным фоном следует продумать техники нейтрализации агрессии (например, перефразирование критики в конструктивные предложения).

Обеспечить инклюзивность, создав условия для участия разных

групп: активных граждан, представителей бизнеса, экспертов, чиновников. Это требует адаптации языка общения (минимизация бюрократических терминов), доступности помещения и материалов, возможности онлайн-включений.

Использовать фасилитационные подходы для выявления общих целей: например, провести голосование по приоритетам или предложить участникам ранжировать варианты решений. Ключевой задачей является перевод конфликтных тем в русло поиска компромиссов – например, не «за или против реновации», а «как совместить развитие с сохранением идентичности».

После слушаний необходимо проанализировать результаты: зафиксировать предложения, оценить удовлетворенность участников, подготовить отчет для администрации с рекомендациями. Важно показать, как учтены мнения сторон, и спланировать дальнейшие шаги – например, создание рабочих групп для доработки проекта.

Задача 3. Администрация города проводит реформу общественного транспорта, вызывающую активные общественные дискуссии. Вам необходимо разработать эффективную систему мониторинга общественного мнения для своевременной корректировки политики в данной сфере.

Разработайте комплексную систему сбора и анализа данных, объединяющую регулярные опросы пассажиров, мониторинг соцсетей и СМИ, анализ обращений в call-центр, а также проведение фокус-групп с различными категориями граждан. Создайте методический инструментарий: анкеты для выявления ключевых проблем, гайды для глубинных интервью, карты тем для анализа общественного дискурса.

Спроектируйте аналитический блок системы, предусмотрев механизмы верификации данных, обработки качественной информации и подготовки регулярных отчетов для руководства. Разработайте регламент оперативного информирования должностных лиц при выявлении критических тенденций и процедуру корректировки транспортной политики на основе полученных данных.

Представьте готовую систему мониторинга как практический инструмент управления, содержащий описание методологии, сроков проведения исследований, механизмов интеграции результатов в процесс принятия решений и оценки эффективности.

Особое внимание уделите обеспечению репрезентативности данных и соблюдению требований защиты персональной информации.

Методические рекомендации по выполнению заданий:

В качестве формы проведения данного занятия предполагается решение ситуационных задач, которые позволяют проверить умения студентов анализировать практические кейсы, выявлять ключевые проблемы и предлагать обоснованные решения с применением теоретических знаний в области PR.

При подготовке к практическому занятию необходимо обратить внимание на раскрытие таких вопросов как общественные советы при органах власти, гражданские инициативы и петиции, мониторинг общественного мнения, технологии фасилитации публичных обсуждений.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Напишите эссе на тему «Влияние цифровизации на взаимодействие органов власти с обществом: новые возможности и риски». Проанализируйте, как цифровые технологии меняют традиционные форматы коммуникации, какие новые каналы и инструменты появляются, с какими вызовами сталкиваются госорганы.

2. Сравните инструменты и технологии, используемые для взаимодействия с общественностью в государственном и коммерческом секторах. Выявите сходства и различия, объясните их причины. Оформите в виде таблицы с комментариями.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Как цифровые технологии повлияли на выбор инструментов взаимодействия с общественностью в госсекторе?

2. Какие критерии эффективности используются для оценки PR-деятельности органов власти?

3. В чем особенности работы с обратной связью от граждан в современных условиях?

4. Как изменились требования к контенту для государственных коммуникаций в цифровой среде?

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кирия, И. В. История и теория медиа: учебник / И. В. Кирия, А. А. Новикова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. – 424 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471753> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Шевченко, Д. А. Концепции маркетинга : учебное пособие / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 156 с – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694020>. (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

3. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993> (дата обращения: 18.05.2025). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Технологии управления общественным мнением : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова, О. В. Милаева и др. – Москва ; Вологда : ИнфраИнженерия, 2019. – 241 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564679> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

5. Мишина, Л. А. Связи с общественностью: шпаргалка : учебное пособие / Л. А. Мишина ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие / под ред. А. Б. Конобеевой, Н. Ф. Мельниченко, О. В. Марковой. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 264 с. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714548> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. Международный опыт и тенденции развития

Цель: закрепление знаний магистров по теме, полученных на лекционном занятии и в ходе подготовки СРС; развитие умения оперировать понятийным аппаратом, сравнивать, обобщать, анализировать, делать самостоятельные выводы; воспитать интерес к изучаемой дисциплине.

Задачи:

– изучить кейсы интеграции цифровых платформ в государственные коммуникации и методы противодействия дезинформации;

– овладеть технологиями позитивного позиционирования государственной политики через анализ успешных международных кампаний;

– выработать навыки разработки этических коммуникационных стратегий, соответствующих национальным интересам и международным стандартам.

Формируемые знания, умения, навыки, компетенции:

Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном языке.

Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках.

Организует многостороннюю коммуникацию на антиконфликтологической основе.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задача 1. Министерство цифрового развития Российской Федерации инициировало комплексную реформу системы взаимодействия государственных органов с гражданами. В рамках

подготовки концепции реформы вам поступили следующие документы:

– официальное письмо на английском языке от Министерства цифрового развития Сингапура с описанием архитектуры платформы «Smart Nation» и механизмов интеграции государственных услуг через приложение LifeSG.

– техническая документация на эстонском языке с описанием системы X-Road и модели электронного резидентства, содержащая спецификации API и протоколы обмена данными.

– аналитический отчет на русском языке от представительства Роскомнадзора в ОАЭ, детализирующий методы противодействия дезинформации, включая работу Национального центра по борьбе с киберпреступностью.

Подготовьте аналитический меморандум на русском языке для руководства Министерства, содержащий:

1) сравнительный анализ представленных систем с выделением адаптируемых для РФ элементов;

2) проект дорожной карты внедрения с оценкой необходимых изменений в ФЗ-152 «О персональных данных» и ФЗ-149 «Об информации»;

3) рекомендации по локализации сингапурской системы аутентификации Singpass;

4) предложения по интеграции эстонских протоколов X-Road в инфраструктуру «Госуслуг».

Разработайте черновой вариант международного служебного письма на английском языке для направления в МИД России с предложением о заключении двусторонних соглашений с Эстонией и Сингапуром в области обмена опытом цифровизации.

Задача 2. Правительство Российской Федерации инициировало реализацию масштабной программы модернизации первичного звена здравоохранения, однако социологические исследования показывают низкий уровень информированности граждан о целях и практических результатах данной реформы. Вам как специалисту по коммуникациям поручено разработать стратегию позитивного позиционирования реформы на основе анализа успешных международных кампаний в сфере здравоохранения.

Для выполнения задачи необходимо провести детальный анализ кампании National Health Service (NHS) Великобритании по

продвижению цифровой трансформации медицинских услуг, изучить опыт Канады в области коммуникации реформы телемедицины, а также проанализировать подходы Сингапура к позиционированию системы профилактической медицины. В процессе анализа следует обратить особое внимание на методы работы с различными возрастными и социальными группами населения, используемые каналы коммуникации, форматы подачи информации и механизмы вовлечения медицинского сообщества.

На основе проведенного анализа требуется разработать комплексную коммуникационную стратегию, включающую план медиаактивностей, систему работы с лидерами мнений в медицинской сфере, концепцию сотрудничества с профильными общественными организациями и программу создания позитивного информационного фона. Особое внимание следует уделить адаптации международного опыта к российским реалиям, созданию эмоционально привлекательного образа реформы для различных целевых аудиторий и построению доверительного диалога с критически настроенными группами населения.

В рамках стратегии необходимо предусмотреть механизмы визуализации достижений реформы через создание интерактивных карт модернизированных медицинских учреждений, разработку серии информационных материалов о повышении доступности медицинской помощи в сельской местности и подготовку регулярных отчетов об улучшении показателей здоровья населения. Дополнительно требуется разработать систему оценки эффективности кампании через отслеживание изменений в общественном мнении и уровню доверия к реформе.

Задача 3. Перед вами поставлена задача разработать комплексную коммуникационную стратегию для привлечения иностранных студентов в российские университеты. Стратегия должна соответствовать как национальным интересам Российской Федерации в сфере экспорта образования, так и международным стандартам этики в образовательном маркетинге. В рамках задачи необходимо проанализировать лучшие мировые практики продвижения образовательных услуг, учитывающие принципы достоверности информации, прозрачности условий обучения и уважения культурных особенностей целевых стран.

Основное внимание следует уделить созданию сбалансированной коммуникационной платформы, которая будет

доносить преимущества российского образования без дискредитации образовательных систем других стран. Необходимо разработать механизмы обеспечения полной прозрачности информации о стоимости обучения, условиях поступления, особенностях проживания и перспективах трудоустройства после окончания российских вузов. Особой проработки требует аспект культурной адаптации коммуникационных материалов для различных регионов, включая страны Азии, Ближнего Востока и Африки, с учетом их традиций, ценностей и образовательных ожиданий.

В рамках стратегии предстоит создать систему мониторинга этических аспектов коммуникационной кампании, включая процедуры быстрого реагирования на потенциально спорные ситуации и механизмы разрешения этических дилемм. Результатом работы должен стать комплексный пакет документов, включающий кодекс этики кампании, адаптированные под разные регионы мира коммуникационные материалы, план мероприятий по продвижению и систему оценки эффективности стратегии с точки зрения соблюдения этических норм.

Методические рекомендации по выполнению заданий:

В качестве формы проведения данного занятия предполагается решение ситуационных задач, которые позволяют проверить умения студентов анализировать практические кейсы, выявлять ключевые проблемы и предлагать обоснованные решения с применением теоретических знаний в области PR.

При подготовке к практическому занятию необходимо обратить внимание на раскрытие таких вопросов как практики госPR (Сингапур, Эстония, ОАЭ), цифровизация коммуникаций, борьба с дезинформацией и продвижение позитивного имиджа, этические аспекты PR в госсекторе.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Изучите специфику PR-деятельности государственных органов в странах БРИКС (Бразилия, Индия, Китай, ЮАР). Выявите общие черты и различия в подходах к взаимодействию с общественностью. Проанализируйте, как культурные и политические особенности влияют на коммуникационные

стратегии. Результаты представьте в виде сравнительной таблицы с комментариями

2. Проведите обзор современных технологий, используемых в государственных коммуникациях за рубежом (искусственный интеллект, большие данные, краудсорсинг, виртуальная реальность и др.). Выберите 2–3 наиболее перспективные технологии и разработайте предложения по их внедрению в российских государственных органах. Оформите в виде концепции внедрения (2–3 страницы) с обоснованием выбора технологий и ожидаемых результатов.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Какие современные международные тенденции развития PR в государственном управлении вы можете выделить?

2. Как цифровизация повлияла на инструменты и методы государственных коммуникаций в разных странах?

3. В чем заключаются основные различия в подходах к государственному PR в западных и восточных странах?

4. Какие новые вызовы и угрозы возникают в сфере государственных коммуникаций в условиях глобализации?

5. Как международный опыт может быть адаптирован для совершенствования PR-деятельности российских государственных органов?

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кирия, И. В. История и теория медиа: учебник / И. В. Кирия, А. А. Новикова. – Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2020. – 424 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471753> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Шевченко, Д. А. Концепции маркетинга : учебное пособие / Д. А. Шевченко. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 156 с – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694020>. (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

3. Кургаева, Ж. Ю. Связи с общественностью в органах власти : учебное пособие / Ж. Ю. Кургаева ; Казанский национальный

исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2022. – 112 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701993> (дата обращения: 18.05.2025). Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная литература:

4. Технологии управления общественным мнением : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова, О. В. Милаева и др. – Москва ; Вологда : ИнфраИнженерия, 2019. – 241 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564679> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

5. Мишина, Л. А. Связи с общественностью: шпаргалка : учебное пособие / Л. А. Мишина ; Научная книга. – 2-е изд. – Саратов : Научная книга, 2020. – 32 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578510> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Связи с общественностью в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие / под ред. А. Б. Конобеевой, Н. Ф. Мельниченко, О. В. Марковой. – Москва : Директ-Медиа, 2024. – 264 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=714548> (дата обращения: 18.05.2025). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.