

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Антикризисные коммуникации в государственном управлении

Направление подготовки: 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная политика и управление

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Леонтьева Л.С. (кафедра государственного и муниципального управления, Институт управления, экономики и финансов), LSLeonteva@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1	способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
ПК-14	способностью систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления
ПК-17	способностью использовать знание методов и теорий гуманитарных, социальных и экономических наук при осуществлении экспертных и аналитических работ
ПК-2	владением организационными способностями, умением находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях
ПК-5	владением современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике
ПК-6	способностью понимать современные тенденции развития политических процессов в мире, мировой экономики и глобализации, ориентироваться в вопросах международной конкуренции
ПК-9	владением навыками использования инструментов экономической политики

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен демонстрировать способность и готовность:

Обучающийся должен демонстрировать знания как общих принципов антикризисного управления, так и особенностей, присущих связям с общественностью как одной из разновидностей антикризисного менеджмента, особенно на уровне региональной и муниципальной власти.

Целью изучения данной дисциплины является ознакомление с основными положениями антикризисного менеджмента, антикризисных коммуникаций, роли связей с общественностью, методами и технологиями, используемыми в управлении кризисами.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.3 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление (Государственная политика и управление)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 18 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 12 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 90 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет с оценкой в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет, метод и содержание курса. Кризис и антикризисный PR.	3	1	3	0	11
2.	Тема 2. Типология кризисов	3	1	3	0	11
3.	Тема 3. Управление кризисными ситуациями	3	1	3	0	11
4.	Тема 4. Работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса	3	1	3	0	11
5.	Тема 5. Условия создания эффективных сообщений для целевых аудиторий	3	1	4	0	11
6.	Тема 6. Комплексные циклы действий в конфликтных ситуациях	3	1	3	0	11
7.	Тема 7. Технологии предотвращения экстремальных ситуаций	3	2	3	0	12
	Итого		8	22	0	78

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Предмет, метод и содержание курса. Кризис и антикризисный PR.

Антикризисный PR ? комплекс мероприятий по прогнозированию, недопущению или преодолению кризиса репутации.

В кризисной ситуации, независимо от масштаба кризиса и его характера, основные функции антикризисного PR заключаются в информационном обслуживании реализации программы выхода из кризиса. Прежде всего, сюда относится:

- ? 1.поддержание внутри организации высокого уровня сплоченности, уверенности в успехе;
- ? 2.обеспечение внешней поддержки: со стороны СМИ, представителей власти, политических и бизнес-кругов, потребителей товаров (услуг).

"Профилактика кризисов"- задача АПР.

Кризис имеет свою динамику развития, в которой прослеживается закономерность, последовательность:

1. внезапность возникновения;
2. недостаток информации;
3. эскалация событий;
4. потеря контроля;
5. нарастание вмешательства внешних сил;
6. ментальность ?загнанного в угол?;
7. паника.

Тема 2. Типология кризисов

Сэм Блэк, один из основоположников института PR в Великобритании, разделял все кризисы на 2 вида:

1. "известное неизвестное" (ИН)
2. "неизвестное неизвестное" (НН).

Абсолютное большинство кризисов, с которыми сталкиваются компании, предприятия, организации, страны, принадлежат к категории ИН ? они в принципе прогнозируемы и известны (14%).

Типология Скотта Катлипа: критерий - динамика протекания кризиса:

1. неожиданные кризисы (происходят внезапно, требуют заблаговременного общего плана действий);
2. назревающие (дают больше времени для изучения и планирования, но вступают в разрушительную стадию внезапно, важно предпринять шаги до этого момента);
3. непрерывные (длятся месяцами и даже годами, часто поддерживаются очередной волной слухов).

Большинство кризисов по сути своей являются назревающими. Но для компании-организации они "кажутся" неожиданными.

Есть и другие, общепринятые в литературе, классификации, наприм., по источнику возникновения кризиса и его последствиям:

1. разрушительные (катастрофические последствия ? жертвы и разрушения)
2. неразрушительные (неожиданные угрозы, но потери отсрочены или отсутствуют)
3. природные (землетрясения, торнадо, ураганы, засухи, эпидемии).
4. преднамеренные (акты терроризма, разглашение секретов, умышленные слухи, угрозы отравления продуктов).
5. непреднамеренные (взрывы, пожары, аварии, биржевые крахи, банкротства, финансовый кризис, проблемы на производстве).

След.классификация: по структуре отношений в социально-экономической системе: экономические, социальные, организационные, психологические, технологические кризисы.

1. -Экономические кризисы отражают острые противоречия в экономике страны или экономическом состоянии отдельного предприятия. (Наприм., это кризисы производства и реализации товара, взаимоотношений экономических агентов, кризисы неплатежей, потери конкурентных преимуществ, банкротства и пр.)
2. -Социальные кризисы возникают при обострении противоречий или столкновении интересов различных социальных групп или образований: работников и работодателей, профсоюзов и предпринимателей, специалистов различных профессий, персонала и менеджеров и др.
3. -Организационные кризисы проявляются как кризисы структурных изменений системы: Наприм., разделения и интеграции деятельности, распределения функций, регламентации функционирования отдельных подразделений, как отделение административных единиц, регионов, филиалов или дочерних фирм.
4. -Психологические кризисы- это кризисы психологического состояния человека, кризисы в социально-психологическом климате общества или отдельной социальной группы. Они проявляются в след.виде:
? стресс, приобретающий массовый характер,
? возникновение чувства неуверенности, паники, страха за будущее,
? неудовлетворенность работой, правовой защищенностью и социальным положением.
5. -Технологический кризис - связан с научно-технич.развитием. Возникает как кризис новых технологических идей в условиях ярко выраженной потребности в новых технологиях

Тема 3. Управление кризисными ситуациями

Типичные ошибки в кризисных ситуациях выражаются в двух крайностях:

- 1."Пассивная крайность":
? "Ничего не говорить",
? "Никак не реагировать",
? "Посмотрим, как ситуация будет развиваться дальше";
- 2."Активная крайность":
? "Нужно все отрицать",
? "Мы должны срочно отбросить обвинения",
? "Воспользуемся теми данными, которые есть, на выяснение нет времени".

Основной фактор в кризисной ситуации ? это фактор времени. Однако, реакция организаций зачастую медленная. Основные причины этого:

- ? неготовность к кризису,
- ? отсутствие антикризисной программы и плана действий,
- ? неподготовленный персонал.

"Имей свою версию. Расскажи все. Расскажи быстро", - вот принципы, которые лежат в основе первых часов профессиональных действий предприятия во время кризиса.

Тема 4. Работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса

К ключевым аудиториям относятся инвесторы, собственные сотрудники.

В зависимости от сути кризиса +местные жители, общ.организации, гос.органы, поставщики - это так называемые заинтересованные лица ? любая группа людей, которая может повлиять на благополучие организации

Классификация Заинтересованных лиц:

- ? Заинтересованные лица внутренней среды: Главный управляющий, Руководители фирмы, Топ-менеджеры, Сотрудники фирмы
- ? Заинтересованные лица внешней среды: Клиенты фирмы, Партнеры и инвесторы, СМИ, Власть.

Особо следует выделить СМИ:

Во-первых, СМИ склонны искать и транслировать сенсации, неоднозначные оценки.

Во-вторых, для СМИ важно, кто первый обнародует сенсационный факт. В связи с этим может транслироваться непроверенная информация.

В третьих, журналисты имеют право требовать разъяснения по ситуации, а также обращаться за комментариями в различные организации.

Работа с персоналом, внутренней средой. Цели внутриорганизационной коммуникации:

- объяснить, что от них ожидает руководство;
- направить их активность;
- снизить уровень страха;
- дать почувствовать свою значимость в организации во время кризиса.

Чтобы нейтрализовать кризисное состояние персонала руководство активизирует внутрикорпоративные коммуникации:

- выпускает корпоративную газету,
- поддерживает сайт компании (Интернет-коммуникации),
- устраивает корпоративные мероприятия.
- организует выступления руководства перед сотрудниками. Во время этих выступлений актуально обсуждать вопросы будущего организации, планы развития отделов, политику в отношении персонала.

Подготовить персонал к работе с потребителями. В кризисной ситуации - PR строится на разъяснительной политике.

Тема 5. Условия создания эффективных сообщений для целевых аудиторий

Ключевым моментом в нейтрализации последствий кризиса является выдвижение оперативной версии. От того, какая версия и кем будет выдвинута зависят возможность и эффективность действий политических и экономических субъектов, вовлеченных в кризис.

Собственная версия ? это шанс взять решение проблемы под информационный контроль. Если компания смогла выявить проблему в процессе ее перехода в кризис, то это означает, что проблеме дано имя. Ваша версия происходящего может стать основной для имиджа компании.

Как образно заметил Д. Фергюсон: ?Вы дали ей имя, и теперь она в вашей власти?. Версия ? это и есть имя проблемы.

Стереотипизация как основной принцип восприятия информации в условиях кризиса и конфликта. Стереотипное восприятие включает в себя:

? эмоциональный аспект (сильная эмоциональная окраска, чувство враждебности по отношению к противоположной стороне, недоверие, страх, подозрительность);

? когнитивный аспект (стремление к упрощению информации, схематизм при оценке фактов, крайняя избирательность восприятия).

Стереотипизация восприятия в условиях конфликта служит причиной игнорирования всего того, что не укладывается в рамки собственных представлений и желаний.

Содержание эффективного сообщения во время кризиса базируется на восприятии целевой аудитории. Оно имеет свои особенности.

Основные базовые приемы подготовки информации:

- Сопоставление ситуаций. Для людей важны не столько абсолютные, сколько сопоставимые величины
- Допустимость события. Общественность должна оценить усилия организации по преодолению кризисной ситуации. Для этого следует информировать о нормах-критериях допустимости каких-либо отклонений в той или иной сфере.

--Сравнение риска и выгоды

---Негативные события воспринимаются лично.

На каждую ЦА готовится специальное сообщение.

Тема 6. Комплексные циклы действий в конфликтных ситуациях

Необходимые действия по управлению конфликтом:

Первый цикл:

Институализация конфликта ? определяем суть кризиса, конфликта, а так же нормы и правила его разрешения.

Легитимизация - выяснение того, присутствует ли у большинства участников конфликта добровольная готовность соблюдать предложенные нормы и правила.

Структурирование конфликтующих групп - выявление индивидуальных и коллективных субъектов ? носителей проблем.

Второй цикл - Тестирование рисков. Выявление потенциальных проблем.

Важно учитывать:

- прогнозируемые сложности (исследование, формирование баз данных по проблемам, вокруг которых возможен конфликт),
- тестирование опасности (проверка конфликтных гипотез),
- нейтрализация конфликтного потенциала (разработка коммуникационной стратегии, создание и распределение соответствующих инф. потоков).

Прогноз потенциальных проблем требует учета большого числа факторов. Д. Капонигро предложил след.перечень:

?1. Организация недавно испытала кризис.

Деятельность организации строго контролируется государством.

. Организация испытывает финансовые затруднения.

Организацию возглавляет известная личность.

Предприятия и учреждения принадлежат государству.

Компании находятся на стадии бурного роста.

Компания входит в тройку ведущих в своем сегменте рынка

Компания только что образовалась.

В компании неблагоприятная внутренняя обстановка.

В ходе антикризисного мониторинга проводится систематизация потенциальных источников кризиса. Обычно в их число входят:

- органы власти и МСУ;

- СМИ;

- общественные и политические объединения;

- конкуренты;

- собственные сотрудники;

- непосредственные потребители деятельности организации;

- сторонники и деловые партнеры;

- ?факторы неопределенности? (содержание этого понятия зависит от индивидуальных особенностей базисного PR-субъекта).

3-ий цикл: локальные приемы и механизмы действий.

Тема 7. Технологии предотвращения экстремальных ситуаций

Успех коммуникации в условиях кризиса обусловлен тремя ключевыми факторами, а именно:

1. наличием плана коммуникации как составной части плана преодоления кризиса;

План коммуникации определяет:

? способ информационного обмена;

? вид и объем передаваемых сведений;

? периодичность информационных контактов и др.

2. использованием одного человека, выполняющего функцию пресс-секретаря на протяжении всего кризиса.

3. формированием специальной команды по борьбе с кризисом.

?семь смертных грехов кризисных коммуникаций?:

1. Неподготовленность. Компания не готова предоставить какую-либо внятную информацию о кризисе. Каналы распространения информации также отсутствуют.

2. Недоступность. С людьми, обладающими информацией, невозможно связаться.

3. Безразличие. При сообщении сведений игнорируются реальные нужды стейкхолдеров, им передается вовсе не та информация, которую они хотят получить.

4. Молчание. Полный отказ от каких-либо комментариев.

5. Дистанция. Информация передается очень ограниченному кругу лиц.

6. Ложь. Сообщается заведомо недостоверная информация.

7. Наивность. Ситуация представляется существенно менее критичной, нежели на самом деле.

Десять типичных ошибок в организации кризисных коммуникаций (М.В. Гундарин):

- ?пассивная крайность?: выбор стратегии, основанной на принципах ?ничего не говорить?, ?никак не реагировать?;

- ?активная крайность?: поднятие чрезмерной шумихи, полное отрицание всех фактов, даже имеющих в действительности;

- принятие позиции ?загнанного в угол?: возможно только оправдаться, снизить потери, но не взять кризис под управление;

- недооценка / переоценка силы кризиса и его возможных последствий: связана с отсутствием полноценной аналитической работы, нестабильностью внутри организационной структуры;

- недооценка / переоценка сознательной воли ?авторов кризиса?: нельзя подозревать всех и вся, но и нельзя все заранее списывать на невезение и неблагоприятные обстоятельства;

- несоблюдение ?правила 6 часов?: запаздывание информации, допущение того, что аудитория узнает о случившемся не от вас;

- несоблюдение ?принципов Тайленола?: уход руководства от личной ответственности, робость и нерешительность в вопросе отзыва продукта и т.п.;
- отсутствие предварительной подготовки: разработки возможных сценариев, действующих сил и т.п.;
- отказ от учета опыта предшественников: ?у нас все по-другому?, ?все само собой образуется? и т.п.;
- недоверие к профессионалам со стороны руководства организации

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемому результату обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

история ПР в России и в мире - <http://www.pr-life.ru/>

ООО ?Ассоциация ?Медиакратия?? - <http://www.mediacratia.ru>

профессиональный ПР-портал - <http://www.sovetnik.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	студентам предлагаются лекции по темам учебного плана с презентационным материалом по каждому вопросу, с аудио и видео материалами, раскрывающими проблематику или задающими учебные кейсы. Самостоятельная работа студента с лекционным материалом предполагает не только запоминание, но и рефлексивный анализ, самостоятельные размышления и выводы.
практические занятия	Практические занятия предполагают подготовку презентационного материала по теме. Презентация дает возможность наглядно представить студенческой аудитории инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией
самостоятельная работа	самостоятельная работа предполагает выполнение заданий, выдаваемых преподавателем по каждой теме семинарского занятия; информационно-коммуникативный анализ выбранной социально значимой ситуации, подготовку доклада по актуальной теме и его презентационную защиту на семинарском занятии, ответы на устные вопросы во время обсуждения.
зачет с оценкой	Подготовка к итоговому собеседованию заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и семинарских занятий, сгруппированном в виде контрольных вопросов. На итоговом собеседовании студенту предоставляются два вопроса по изученному материалу в форме билетов.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" и магистерской программе "Государственная политика и управление".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.3 Антикризисные коммуникации в государственном
управлении*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная политика и управление

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

Теория и практика массовой информации: Общество - СМИ - власть: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 'Связи с общественностью' / Киселев А.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-01742-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/883125>

Медиапланирование. Теория и практика: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Реклама', 'Маркетинг', 'Психология', 'Социология', 'Журналистика' / Бузин В.Н., Бузина Т.С. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 495 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-01769-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872862>

Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами Учебник / Деминг У.Э., Адлер Ю.П., Шпер В.Л., - 7-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 417 с.: 70x100 1/16 ISBN 978-5-9614-5264-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912671>

Дополнительная литература:

Система органов государственной власти России: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Политология', 'Государственное и муниципальное управление' / Габричидзе Б.Н., Эриашвили Н.Д., Белоновский В.Н., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 479 с.: 60x90 1/16. - (Magister) ISBN 978-5-238-02419-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/884532>

Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 'Менеджмент организаций', 'Государственное и муниципальное управление', 'Управление персоналом' / Решетникова К.В. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 175 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-02393-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/884423>

Имидж. Искусство и реальность: Учебное пособие для студентов вузов / Горчакова В.Г. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 279 с.: 60x90 1/16 (Обложка) ISBN 978-5-238-01930-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872659>

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.3 Антикризисные коммуникации в государственном
управлении*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.04.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная политика и управление

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очно-заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.