

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт социально-философских наук и массовых коммуникаций
Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

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

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Кризисные коммуникации Б1.В.ДВ.05.02

Направление подготовки: 42.04.01 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Медиааналитика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Сунцов А.В.

Рецензент(ы): Морозова Г.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 20__ г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
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
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
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 к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Сунцов А.В. (Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии, Высшая школа журналистики и медиакоммуникаций), Anton.Suncov@ksu.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	способен разрабатывать стратегические концепции и бизнес-планы проектов, осуществлять руководство проектной деятельностью
ПК-4	способен определять стратегические цели и руководить проектированием, планированием, подготовкой и реализацией коммуникационных кампаний и мероприятий
ПК-7	способен работать с персоналом, оценивать производительность и качество его труда, устранять конфликты, обеспечивать сплоченность коллектива, толерантность
ПК-8	способен разрабатывать эффективную стратегию и формировать политику риск-менеджмента на предприятии, оперативно принимать решения в кризисных ситуациях

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- структуру, роль и место связей с общественностью в современном обществе;
- методы, функции и особенность становления связей с общественностью уметь применять различные методы решения организационных, медийных и ПР проблем в ходе проведения PR-кампаний;
- механизм взаимодействия со средствами массовой информации, методы исследования общественного мнения и анализа собранных данных;

Должен уметь:

- владеть технологиями проведения рекламных кампаний и кампаний по связям с общественностью;
- владеть технологиями проведения специальных событий, акций и мероприятий;
- использовать коммуникационные модели и коммуникационные средства PR в различных формах взаимодействия;
- владеть формами делового общения и принципами установления деловых контактов;
- использовать в практической работе полученные знания;

Должен владеть:

- терминологическим аппаратом Связей с общественностью и рекламы;
- навыками выступления перед аудиторией, участия в дискуссии;
- навыками сравнительного анализа и синтеза (компаративистика);
- навыки работы с мультимедийными материалами;
- технологиями и тенденциями развития общества.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- обсуждать профессиональные проблемы, отстаивать свою точку зрения, объяснять сущность явлений, событий, процессов, делать выводы, давать аргументированные ответы;
- проводить исследования в конкретной предметной области, понимать результаты экспериментальных и наблюдательных способов построения коммуникаций;
- оперативно принимать решения, в том числе в кризисных ситуациях; иметь способность к выработке нестандартных решений;
- проводить контроль и оценку эффективности мероприятий, проводимых в рамках кампаний по привлечению инвестиций;
- уметь использовать в практической работе полученные знания;

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.05.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 42.04.01 "Реклама и связи с общественностью (Медиааналитика)" 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 - 52 часа(ов), в том числе лекции - 0 часа(ов), практические занятия - 16 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 36 часа(ов).

Самостоятельная работа - 20 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен 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. Сущность и основные категории антикризисного PR. Внутренняя и внешняя среда организации. Этические аспекты антикризисного PR.	3	0	4	0	4
2.	Тема 2. Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия кризиса и посткризисные мероприятия.	3	0	4	0	4
3.	Тема 3. Правила поведения в отношениях со СМИ. Практические рекомендации по взаимоотношению со СМИ.	3	0	2	0	4
4.	Тема 4. Прогнозирование и планирование антикризисной PR-кампании. Содержание планов антикризисного PR.	3	0	2	0	4
5.	Тема 5. Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса.	3	0	2	0	2
6.	Тема 6. Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии.	3	0	2	0	2
	Итого		0	16	0	20

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и основные категории антикризисного PR. Внутренняя и внешняя среда организации. Этические аспекты антикризисного PR.

Понятие PR. Р. Харлоу о понятии PR. Определения PR в современной науке. Сущность и содержание ?рекламы?. Основные профессиональные термины и понятия. Соотношение понятий "связи с общественностью", "пропаганда", "реклама", "журналистика", "научно-информационная деятельность". Виды связей с общественностью (цветной PR).

Тема 2. Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия кризиса и посткризисные мероприятия.

Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия кризиса и посткризисные мероприятия. Основные организационные структуры рекламной и PR служб. Рекламное, PR агентство: структура, организация. Функции рекламной и PR служб. Взаимодействие службы PR с центральным аппаратом организации. Должностные обязанности специалиста в сфере рекламных и PR коммуникаций. Кадровый состав отдела. Сторонняя организация: достоинства и недостатки в сравнении с отделом внутри организации.

Тема 3. Правила поведения в отношениях со СМИ. Практические рекомендации по взаимоотношению со СМИ.

Специфика рекламной и PR-деятельности в промышленных, финансовых, коммерческих корпорациях. Реклама и PR как инструмент достижения общественного согласия между работодателем и работником, производителем и потребителем. Презентационный буклет, годовой отчет, письмо акционерам, летопись фирмы, биография руководства, слайдовый видеофильм

Тема 4. Прогнозирование и планирование антикризисной PR-кампании. Содержание планов антикризисного PR.

Принципы и методы организации антикризисного PR.

Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса. Сценарий проведения мероприятий. Конференции: основные виды, этапы проведения. Организация дней открытых дверей, круглых столов. Информационное сопровождение. Публичные выступления. Организация и проведение фестивалей и конкурсов.

Тема 5. Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса.

Антикризисный PR в процедурах банкротства.

Цели, задачи, принципы антикризисного PR в арбитражном управлении. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса. Этапы антикризисного PR и их содержание. Типовой план антикризисного PR. Создание рекламной и имиджевой продукции, представительских фильмов и роликов. Основные виды специальных антикризисных рекламных, PR-мероприятий и пресс-мероприятий.

Тема 6. Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии.

Антикризисное управление персоналом организации (Антикризисный HR).

Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии. Организационные аспекты антикризисного PR: ответственные лица, структуры и планирование. Особенности работы с различными заинтересованными сторонами в антикризисном PR. Антикризисный PR в процедурах банкротства.

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".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 3			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ПК-3	1. Сущность и основные категории антикризисного PR. Внутренняя и внешняя среда организации. Этические аспекты антикризисного PR.
2	Устный опрос	ПК-4	2. Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия кризиса и посткризисные мероприятия.
3	Устный опрос	ПК-7	3. Правила поведения в отношениях со СМИ. Практические рекомендации по взаимоотношению со СМИ.
4	Устный опрос	ПК-8	4. Прогнозирование и планирование антикризисной PR-кампании. Содержание планов антикризисного PR.
5	Устный опрос	ПК-4	5. Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса.
6	Контрольная работа	ПК-7	6. Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии.
	Экзамен	ПК-3, ПК-4, ПК-7, ПК-8	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 3					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
					2
					3
					4
					5
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	6
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 3

Текущий контроль

1. Устный опрос

Тема 1

На какие аспекты кризиса обращают внимание антикризисные PR? Каковы функции антикризисного PR? По каким основаниям классифицируют кризисы? Каковы возможные последствия кризиса для организации?

Как определить кризисные зоны по признакам формирования кризиса? Что является кризисом, а что ? текущей проблемой?

Как PR-средствами способствовать минимизации кризисных проявлений?

В каких типах кризисов эффективна информационная локализация и изоляция кризисных зон?

Как включить топ-менеджмент в систему внешних и внутренних антикризисных коммуникаций?

Чем различаются PR-методы, способствующие преодолеть кризис обстоятельств и кризис-конфликт?

2. Устный опрос

Тема 2

Какие сведения обычно содержит антикризисная программа? Каковы правила поведения организации в кризисной ситуации? На основе каких событий они были разработаны? Какие исключения из правил поведения в кризисной ситуации вам известны? Какие элементы антикризисной стратегии содержатся в правилах поведения организации в условиях кризиса? Каковы каналы взаимодействия с целевыми аудиториями во время кризиса организации? Почему СМИ называют ключевой аудиторией взаимодействия в кризисной ситуации? Каковы основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса? Определение областей, направлений и ситуаций риска.

Предупреждение кризисов путем плановых изменений в областях рис-ка.

Прогностическое планирование коммуникационной и информационной деятельности в прогнозируемых и непрогнозируемых кризисах.

Диагностика кризиса: анализ симптомов, определение вида и типа кри-зиса, выявление источников и причин, определение текущей фазы кри-зиса.

Прогнозирование путей развития и последствий кризиса.

Реализация и текущая коррекция планов.

Посткризисная коррекция деятельности.

3. Устный опрос

Тема 3

Какие проблемы испытывает персонал организации в кризисной ситуации?Каковы возможные ситуации, с которыми сталкивается персонал и топ- менеджмент организации в кризисных условиях? Какие существуют технологии для налаживания оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации? Почему оперативная версия событий? необходимое условие выхода организации из кризиса? Как влияет стереотипизация на восприятие информации целевыми аудиториями во время кризиса? Какие факторы восприятия необходимо учитывать, составляя сообщения для целевых аудиторий в кризисной ситуации? Как определить степень достоверности предкризисного и посткризисного прогноза?

Каков круг источников достоверной информации для диагностики кризиса?

Каковы общие и специфические целевые группы для антикризисных PR и ре-кламы?

Типы информации и данных для антикризисных PR и рекламы.

Каков набор основных факторов для выбора стратегии реагирования и мо-жет ли она быть однозначной?

Возможная структура сценария для антикризисной PR и рекламной кампа-нии

4. Устный опрос

Тема 4

Назовите комплексные циклы действий в кризисной ситуации. Какие ситуации провоцируют развитие кризиса в организации? Каково место антикризисного мониторинга в системе действий в кризисной ситуации? Как функционируют локальные приемы действий в кризисной ситуации? Что такое псевдоконфликт? Для чего нужна антикризисная профилактика? Какие меры профилактики кризисов может предпринять PR-служба? Что должно быть сделано в рамках общего менеджмента для предотвращения кризисов? Какие менеджеры должны войти в антикризисный штаб? Их необходимые ролевые качества?

Как выбрать вариант коммуникационной политики при разных видах и ти-пах кризисов?

Варианты информационных взаимоотношений с разными целевыми группа-ми.

Соотношение манипулятивных и апеллятивных технологий в антикризисных PR и рекламе. Как определить допустимый уровень манипуляции?

5. Устный опрос

Тема 5

Типовой план антикризисного PR. Принципы антикризисных PR. Типология кризиса в PR. Типология кризиса внутри организации. Диагностика кризиса в связях с общественностью. Организационные аспекты антикризисного PR: ответственные лица, структуры и планирование. В чём специфика роли рекламных коммуникаций в кризисах государствен-ного сектора, партий и в избирательных кампаниях?

Какими PR-методами возможна профилактика расширения зоны кризиса в государственном секторе?

В каких сферах наиболее эффективно взаимодействие PR-служб государ-ственного сектора и политических партий при масштабных политических кризисах?

Какие ресурсы более эффективны в государственных, политических и элек-торальных PR-кампаниях?

Что такое «чёрный пиар»? Является ли «чёрный пиар» в действительности Public Relations?

6. Контрольная работа

Тема 6

Кризис организаций: сущность, виды и основные причины возникновения. Распознавание кризисного состояния организации как задача принятия решения в условиях с риском. Основные этапы распознавания. Теория и практика отечественного антикризисного PR. Теория и практика зарубежного антикризисного PR. Работа с имиджем организации и первого лица в период кризиса. Использование пресс-релизов в антикризисных коммуникациях. Использование факт-листов, вопросов-ответов в антикризисных коммуникациях.

Какие проявления социальных кризисов наиболее актуальны и опасны для общества? Как они могут предупреждаться и локализоваться средствами PR и рекламы?

Какие базовые целевые группы могут быть выделены при социальных кризисах экономического генезиса, природно-стихийного, правового, политического?

Как коррелируют типы социальной рекламы с различными типами кризисов в социальной сфере?

Как специфицируется деятельность PR-служб разных секторов в социальных кризисах?

Возможна ли координация PR-служб разных секторов при социальных кризисах? Кто может стать координатором?

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Кризис организаций: сущность, виды и основные причины возникновения.
2. Распознавание кризисного состояния организации как задача принятия решения в условиях с риском. Основные этапы распознавания.
3. Теория и практика отечественного антикризисного PR.
4. Теория и практика зарубежного антикризисного PR.
5. Антикризисный PR: понятие, виды и принципы.
6. Этапы антикризисного PR и их содержание.
7. Типовой план антикризисного PR.
8. Принципы антикризисных PR.
9. Типология кризиса в PR.
10. Типология кризиса внутри организации.
11. Диагностика кризиса в связях с общественностью.
12. Организационные аспекты антикризисного PR: ответственные лица, структуры и планирование.
13. Особенности работы с различными заинтересованными сторонами в антикризисном PR.
14. Антикризисный PR в процедурах банкротства: содержательные и финансовые аспекты.
15. Репутация как основной экономический ресурс в период кризиса.
16. Работа с имиджем организации и первого лица в период кризиса.
17. Использование пресс-релизов в антикризисных коммуникациях.
18. Использование факт-листов, вопросов-ответов в антикризисных коммуникациях.
19. Использование пресс-конференции в антикризисных коммуникациях.
20. Антикризисные пресс-туры и брифинги при взаимодействии с журналистами.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 3			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	5
		2	5
		3	5
		4	5
		5	5
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдается преподавателю. Оценивается владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	6	25
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

Психология кризисных и экстремальных ситуаций: Учебник / Хрусталева Н.С. - СПб: СПбГУ, 2018. - 748 с.: ISBN 978-5-288-05830-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1000448>

Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие / А.С. Чамкин. ? М. : ИНФРА-М, 2017.? 350 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/854756>

Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. ? М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. ? 160 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999587>

7.2. Дополнительная литература:

Текст и коммуникация (философские размышления) : монография / Л.Т. Рыскельдиева, Ю.М. Коротченко, О.А. Шапиро, О.В. Зарапин. ? М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. ? 179 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/908035>

Продающие вопросы: Эффективный способ выяснить, чего действительно хотят ваши клиенты: Справочное пособие / Черри П. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 176 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002957>

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

Профессиональный научно-популярный журнал ?PR-Диалог? - www.pr-dialog.com

Профессиональный портал для специалистов по связям с общественностью - www.sovetnik.ru

Тематический портал, посвященный рекламе, маркетингу, PR. - www.advertology.ru

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

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.</p> <p>Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю.</p> <p>Составить план-конспект своего выступления. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.</p> <p>Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы</p>
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов ? это форма организации их учебной деятельности, осуществляемая под прямым или косвенным руководством преподавателя, в ходе которой студенты преимущественно или полностью самостоятельно выполняют различного вида задания с целью развития знаний, умений, навыков и личностных качеств.</p> <p>Основные цели самостоятельной работы студентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> развитие познавательных способностей и активности студентов; <input type="checkbox"/> проявление творческой инициативы, организованности и ответственности; <input type="checkbox"/> закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; <input type="checkbox"/> умение использовать справочную, специальную и дополнительную литературу; <input type="checkbox"/> формирование самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации. <input type="checkbox"/> развитие исполнительских умений.
устный опрос	<p>Подготовка устного ответа направлена на развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам дисциплины; на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал, четко формулировать теоретические обобщения, выводы и практические рекомендации.</p> <p>Устный ответ должны отвечать высоким квалификационным требованиям в отношении научности содержания и оформления.</p>
контрольная работа	<p>На оценку контрольной работы влияют, по общему правилу, следующие критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> степень раскрытия темы; <input type="checkbox"/> объем использованной научной литературы, нормативных актов, практики; <input type="checkbox"/> стиль изложения и творческий подход к написанию работы; <input type="checkbox"/> правильность и развернутая аргументация выводов; <input type="checkbox"/> аккуратность оформления работы и др. <p>При несоблюдении вышеперечисленных требований, предъявляемых к контрольной работе, она не принимается или оценивается неудовлетворительно и возвращается для устранения недостатков, либо доработки с указанием в развернутой рецензии упущений и ошибок.</p>
экзамен	<p>При подготовке следует использовать учебную литературу, предназначенную для студентов высших учебных заведений и материал практических и лекционных занятий курса. При подготовке следует использовать фрагмент рабочей программы, раскрывающий содержание тем курса. Этот раздел будет доступен на экзамене и может оказать существенную помощь при подготовке к ответу в аудитории.</p>

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

Освоение дисциплины "Кризисные коммуникации" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome

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

Освоение дисциплины "Кризисные коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Специализированная лаборатория оснащена оборудованием, необходимым для проведения лабораторных работ, практических занятий и самостоятельной работы по отдельным дисциплинам, а также практик и научно-исследовательской работы обучающихся. Лаборатория рассчитана на одновременную работу обучающихся академической группы либо подгруппы. Занятия проводятся под руководством сотрудника университета, контролирующего выполнение видов учебной работы и соблюдение правил техники безопасности. Качественный и количественный состав оборудования и расходных материалов определяется спецификой образовательных программ.

Специализированная лаборатория оснащена оборудованием, необходимым для проведения лабораторных работ, практических занятий и самостоятельной работы по отдельным дисциплинам, а также практик и научно-исследовательской работы обучающихся. Лаборатория рассчитана на одновременную работу обучающихся академической группы либо подгруппы. Занятия проводятся под руководством сотрудника университета, контролирующего выполнение видов учебной работы и соблюдение правил техники безопасности. Качественный и количественный состав оборудования и расходных материалов определяется спецификой образовательных программ.

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 42.04.01 "Реклама и связи с общественностью" и магистерской программе Медиааналитика .