

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



*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Управление внешними коммуникациями и связь с общественностью

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Предпринимательство

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

## 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. Сафина А.А. (кафедра общего менеджмента, Институт управления, экономики и финансов), AASafina@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
ПК-4	Владеет навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- сущность внешних коммуникаций и их виды;
- основные элементы коммуникационного процесса и принципы управления внешними коммуникациями;

Должен уметь:

- диагностировать отдельные характеристики внешних коммуникаций;
- анализировать каналы внешних коммуникаций и определять целевые группы;

Должен владеть:

- способами организации работы по управлению внешними коммуникациями организации
- навыками проведения pr-кампаний

Должен демонстрировать способность и готовность:

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

Знать

- сущность внешних коммуникаций и их виды;
- основные элементы коммуникационного процесса и принципы управления внешними коммуникациями;

Должен уметь:

Уметь

- диагностировать отдельные характеристики внешних коммуникаций;
- анализировать каналы внешних коммуникаций и определять целевые группы;

Должен владеть:

Владеть

- способами организации работы по управлению внешними коммуникациями организации
- навыками проведения pr-кампаний

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.07.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Предпринимательство)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 4 курсе в 8 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 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 80 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. . Понятие коммуникаций. Виды коммуникаций	8	4	0	4	0	0	0	10
2.	Тема 2. Характеристика внешних коммуникаций	8	4	0	4	0	0	0	10
3.	Тема 3. PR как инструмент внешних коммуникаций	8	4	0	4	0	0	0	10
4.	Тема 4. PR-стратегия предпринимательской компании	8	4	0	4	0	0	0	10
5.	Тема 5. Каналы внешних коммуникаций	8	4	0	4	0	0	0	10
6.	Тема 6. Современные технологии PR	8	6	0	6	0	0	0	10
7.	Тема 7. Тенденции в управлении внешними коммуникациями и PR	8	6	0	6	0	0	0	20
	Итого		32	0	32	0	0	0	80

**4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

**Тема 1. . Понятие коммуникаций. Виды коммуникаций**

Сущность и понятие коммуникаций. Коммуникация - это связующая функция менеджмента. Основные виды коммуникаций. Роль коммуникаций в управлении. Коммуникационный процесс. Этапы и элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и методы их преодоления. Особенности управления внешними коммуникациями.

**Тема 2. Характеристика внешних коммуникаций**

Что собой представляют внешние коммуникации. Особенности управления внешними коммуникациями. Отличительные особенности внешних коммуникаций от внутренних и маркетинговых. Принципы формирования эффективных внешних коммуникаций. Влияние внешних коммуникаций на финансовую деятельность предприятия. Принципы управления внешними коммуникациями.

**Тема 3. PR как инструмент внешних коммуникаций**

Сущность и понятие PR. Основные цели PR, функции, этапы развития. виды PR: политический PR; торговый или маркетинговый PR; медиа PR. Основные методы публич рилейшнз: социологические, психологические, методы воздействия из СМИ. Акцент на методы из массмедиа: "Утвердительные высказывания", "Применение слоганов", "Сосредоточение на нескольких особенностях", "Использование групп влияния", "Создание контраста", "Сравнение", "Продвижение"

**Тема 4. PR-стратегия предпринимательской компании**

Понятие PR-стратегии. Основные типы стратегий. Этапы создания PR-стратегии. Профессиональные сервисы анализа интернет пространства. Работа с целевой аудиторией, методы отбора целевой аудитории с помощью современных технологий (тергетинг). Составление портрета целевой аудитории. Google Analytics, Яндекс.Метрика, SimilarWeb - инструменты сбора дополнительной информации о потенциальных клиентах. Основные инструменты реализации PR-стратегий: СМИ;

мероприятия;технические средства связи;индивидуальные (личные) контакты. Основные ошибки при реализации PR-стратегий.

#### **Тема 5. Каналы внешних коммуникаций**

Классификация коммуникативных каналов по пропускной способности и пригодности для различных сообщений. Особенности различных видов внешних коммуникаций. Особенности создания эффективных каналов внешних коммуникаций. Современные инструменты создания внешних коммуникаций. Выбор каналов коммуникаций для различных отраслей деятельности

#### **Тема 6. Современные технологии PR**

PR в Античности, в эпоху Ренессанса и в новое время.

Сущность, понятие и элементы корпоративного стиля. Главные константы корпоративного стиля: торговая марка (логотип);

фирменный блок;

набор шрифтов;

фирменные цвета;

графические символы;

рекламный девиз (слоган).

Основные современные инструменты построения бренда. Особенности измерения бренда. Особенности формирования бюджета на PR - деятельность.

#### **Тема 7. Тенденции в управлении внешними коммуникациями и PR**

Особенности и проблемы в разработке PR-кампаний. Сущность Digital PR. Особенности работы в социальных медиа и в сети Интернет. Современная российская и мировая практика организации кампаний по защите репутации. Методы защиты репутации. Анализ практики самых успешных мировых PR-кампаний. Разбор нестандартных творческих решений и походы к реализации PR-кампаний.

### **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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/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 планируемым результатам 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)

Управление имиджем компании - <http://zdamsam.ru/a24039.html>

Управление имиджем организации - <https://studfiles.net/preview/1603464/page:2/>

Формирование имиджа фирмы, поддержание и управление им - [https://studopedia.ru/6\\_15953\\_formirovanie-imidzha-firmi-podderzhanie-i-upravlenie-im.html](https://studopedia.ru/6_15953_formirovanie-imidzha-firmi-podderzhanie-i-upravlenie-im.html)

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.
практические занятия	Практическое занятие по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется реализация навыков решения задач в области управления ресурсами организации, а также контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с выполнения практического задания, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: лекционному материалу темы, литературным источникам, указанным по данной теме заданиям для самостоятельной работы. В связи с этим подготовка к практическому занятию заключается в том, чтобы до практического занятия : изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники выполнить задания для самостоятельной работы.

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа проводится с целью: - систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; - углубления и расширения теоретических знаний; - формирования умений использовать специальную литературу; - развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности; - формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; - развития исследовательских умений.</p> <p>Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются: - выполнение практических работ ; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными; - само- и взаимопроверка выполненных заданий; - решение проблемных и ситуационных задач. Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия: - готовность студентов к самостоятельному труду; - наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала; - консультационная помощь. Самостоятельная работа может проходить в компьютерном зале, библиотеке, дома. Самостоятельная работа тренирует волю, воспитывает работоспособность, внимание, дисциплину и т.д.</p>
зачет	<p>Билет состоит из двух вопросов и оценка складывается следующим образом. На каждый вопрос можно набрать по 25 баллов. При этом существует следующая градация:</p> <p>25 баллов - обучающийся излагает суть конспекта и дополняет своим материалом.                  22 балла - обучающийся четко излагает суть конспекта                  18 баллов - обучающийся ориентируется в конспекте, но недостаточно.                  14 баллов - обучающийся слабо ориентируется в конспекте.</p>

**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.

Компьютерный класс.

**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 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Предпринимательство".



*Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.07.01 Управление внешними коммуникациями и связь с  
общественностью*

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Предпринимательство

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

**Основная литература:**

1. Варакута, С.А. Связи с общественностью. [Электронный ресурс] : Учебное пособие. / С.А. Варакута. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 207 с. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=371726> (дата обращения 29.01.2023 ) Режим доступа: по подписке
2. Баранов, Д. Е. PR: теория и практика [Электронный ресурс] : учебник / Д. Е. Баранов, Е. В. Демко, М. А. Лукашенко; под ред. М. А. Лукашенко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Синергия, 2013. - 352 с. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=451097> (дата обращения 29.01.2023) Режим доступа: по подписке
3. Основы теории коммуникации. [Электронный ресурс]: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=253871> (дата обращения 29.01.2023) Режим доступа: по подписке

**Дополнительная литература:**

1. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации. [Электронный ресурс]: Учебное пособие. / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006584-7 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/398446> (дата обращения 29.01.2023) Режим доступа: по подписке
2. Умаров, М.Ю. PR в реальном времени: Тренды. Кейсы. Правила. [Электронный ресурс]: Учебное пособие. / М.Ю. Умаров. - М.: Альпина Пабли., 2016. - 230 с.: ISBN 978-5-9614-5746-9 - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/911712> (дата обращения 29.01.2023) Режим доступа: по подписке
3. Джефкинс Ф. Паблик рилейнз: Учеб. пособие для вузов / Ф. Джефкинс, Д. Ядин ; пер. с англ. под ред. Б.Л. Еремина. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 - 416 с. - (Серия "Зарубежный учебник"). - ISBN 978-5-238-00567-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028534> (дата обращения: 29.01.2023). Режим доступа: по подписке

*Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ДВ.07.01 Управление внешними коммуникациями и связь с  
общественностью*

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

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Предпринимательство

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

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.