

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования  
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

проф., д.э.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«13» июня 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Антикризисные коммуникации»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	42.03.01
Наименование направления подготовки/ специальности	Реклама и связи с общественностью
Наименование направленности	Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

проф., д.э.н., проф.  
(должность, уч. степень, звание)

10.06.2022  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.  
(уч. степень, звание)

13.06.2022  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 42.03.01(02)

проф., д.э.н., проф.  
(должность, уч. степень, звание)

13.06.2022  
(подпись, дата)

К.В. Лосев  
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., к.п.н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)

13.06.2022  
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов  
(инициалы, фамилия)

## Аннотация

Дисциплина «Антикризисные коммуникации» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» направленности «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен участвовать в разработке и реализации проектов в сфере рекламы и связей с общественностью»

ПК-4 «Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта»

ПК-5 «Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с рекламой с позиций теории коммуникации и маркетинга, раскрытие функционального назначения рекламы визуальными средствами.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, лабораторные работы, самостоятельная работа.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Целью преподавания дисциплины является изучение принципов дизайна полиграфической продукции, знакомство с компьютерной графикой и цифровой обработкой изображений, а также практикой производства рекламной продукции на основе современных информационных технологий.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен участвовать в разработке и реализации проектов в сфере рекламы и связей с общественностью	ПК-1.3.1 знать типовые алгоритмы проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью
Профессиональные компетенции	ПК-4 Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта	ПК-4.У.1 уметь создавать информационные поводы для кампаний и проектов в сфере рекламы и связей с общественностью, применять творческие решения с учетом мирового и отечественного опыта
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-5.У.1 уметь осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Деловые коммуникации»;
- «Конфликтология»;
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»;
- «Основы теории коммуникации»;
- «Психология воздействия на целевые аудитории»;
- «Технологии управления общественным мнением»;
- «Правовое регулирование в связях с общественностью и рекламе».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Коммуникационный менеджмент».

### 3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№9
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Из них часов практической подготовки</b>	10	10
<b>Аудиторные занятия, всего час.</b>	16	16
в том числе:		
лекции (Л), (час)	6	6
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	10	10
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
<b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>	92	92
<b>Вид промежуточной аттестации:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: \*\* кандидатский экзамен

### 4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 9					
Тема 1. Кризисная ситуация: риски, конфликты, социальные проблемы и другие факторы.	0,5	1	-	-	13
Тема 2. Кризисные коммуникации и антикризисный PR.	0,5	1	-	-	13
Тема 3. Взаимодействие с различными целевыми аудиториями в кризисной ситуации.	1	1	-	-	13
Тема 4. Выбор стратегии антикризисного PR.	1	1	-	-	13
Тема 5. Роль новых медиа в кризисных ситуациях.	1	2	-	-	13
Тема 6. Стратегические переговоры и метакоммуникации в кризисной ситуации.	1	2	-	-	13
Тема 7. Использование инструментов краудсорсинга в урегулировании кризиса.	1	2	-	-	14
Итого в семестре:	6	10	-	-	92
Итого	6	10	0	0	92

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
	<p>Тема 1. Кризисная ситуация: риски, конфликты, социальные проблемы и другие факторы.</p> <p>Кризисы как социальное явление. Виды кризисов и их специфика, «жизненный цикл» кризиса, его причины и последствия для организации. Кризисная ситуация. Роль репутации организации, лояльности сотрудников и клиентов в развитии кризисной ситуации. Роль информационно-коммуникационной составляющей в развитии кризисов.</p>
	<p>Тема 2. Кризисные коммуникации и антикризисный PR.</p> <p>Кризисные коммуникации и антикризисный PR на трёх этапах «жизненного цикла» кризиса. Особенности коммуникаций на предкризисном, кризисном и посткризисном этапах. Особенности инструктирующих, психокорректирующих и репутационных коммуникаций в период кризиса. Стратегии и тактики эффективных коммуникаций на этапе восстановления после кризиса. Взаимодействие с различными целевыми аудиториями в кризисной ситуации. Работа со СМИ в условиях кризиса: стратегии, алгоритмы, инструменты, подготовка материалов. Пошаговые алгоритмы по подготовке выступления для прессы и по разрешению конкретных проблемных ситуаций при взаимодействии с журналистами. Заготовки для пресс-релиза, бэкграундера и других материалов для СМИ. Подготовка спикера от организации. План антикризисных коммуникаций.</p>
	<p>Тема 3. Взаимодействие с различными целевыми аудиториями в кризисной ситуации.</p> <p>Роль новых медиа в развитии кризисов. Деструктивные факторы: рост масштабов распространения дезинформации, скандалов и провокаций, эскалация конфликтов и социального недовольства, возможности для массового бойкота товаров и других протестных акций, сокращение периода кризисного реагирования. Конструктивные факторы: роль гражданской журналистики (этически ответственного блоггинга), добровольческих движений и технологий краудсорсинга в эффективном разрешении кризисов. Паракризисы и их урегулирование. Работа</p>

	организации с социальными медиа в кризисной ситуации.
	<p>Тема 4. Выбор стратегии антикризисного PR.</p> <p>Условия создания эффективных сообщений для целевых аудиторий. Нормативность антикризисных коммуникаций. Основные стратегические методы: отрицание, уменьшение, восстановление. Стратегия устранения. Стратегия позитивной компенсации. Стратегия упреждающей атаки. Стратегия отвлекающего маневра. Ситуационная теория антикризисных коммуникации (СТАК). Теория Т. Кумбса и Ш. Холлэдэй. Методы антикризисного реагирования, представленные моделью СТАК.</p>
	<p>Тема 5. Роль новых медиа в кризисных ситуациях.</p> <p>Преимущества новых медиа: массовость, доступность, высокая информативность, актуальность, узнаваемость. Интернет, как медиаплатформа. Ключевые принципы формирования и распространения нового медиаконтента. Террористический акт как зарождение новых медиа. Новостные сайты. Целевые аудитории новых СМИ. Новости на YouTube. Распространение информации по социальным сетям. Роль новых медиа в развитии кризиса. Управление коммуникационными потоками в интернете.</p>
	<p>Тема 6. Стратегические переговоры и метакоммуникации в кризисной ситуации.</p> <p>Базовые навыки стратегических переговоров. Стратегии и тактики переговоров, позиции и интересы, этапы переговорного процесса, ментальные модели переговоров. Переговоры с партнёрами по разрешению кризиса: создание общего понимания, ментальной модели кризиса (фрейминг, смыслообразование), согласование общих целей и задач, распределение обязанностей, налаживание каналов коммуникации и обмена информацией, координация. Переговоры с конфликтующей стороной в условиях кризиса. Метакоммуникации в условиях кризиса: фасилитация, модерация, медиация, общественный диалог.</p>
	<p>Тема 7. Использование инструментов краудсорсинга в урегулировании кризиса.</p> <p>Понятие «Краудсорсинг». Пользователи как обладатели ресурсов. Виды ресурсов. Проблемы достоверности и точности данных в краудсорсинге. Платформа «Ушахида» и проект «Карты помощи». Краудсорсинговые проекты в России. Краудсорсинг в урегулировании природных катастроф. Воздействие на кризис сетевой общественности в online среде.</p>

#### 4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 9					
1	Роль репутации организации, лояльности сотрудников и клиентов в развитии кризисной ситуации. Роль информационно-коммуникационной составляющей в развитии кризисов.	Дискуссия, доклады по актуальным вопросам темы. Анализ ситуаций.	1	1	1
2	Коммуникации на предкризисном, кризисном и посткризисном этапах. Инструктирующие, психокорректирующие и репутационные коммуникации в период кризиса.	Дискуссия, доклады по актуальным вопросам темы.	1	1	1
3	Деструктивные и конструктивные факторы.	Решение ситуационных задач. Анализ кейса.	1	1	1
4	Антикризисные стратегии. Теория Т. Кумбса и Ш. Холлэдэй	Обсуждение актуальных вопросов темы. Решение ситуационных задач.	1	1	1
5	Роль СМИ в кризисной ситуации. Роль новых медиа в кризисной ситуации.	Анализ кейса. Обсуждение проблемных вопросов.	2	2	1
6	Стрессоустойчивость и стресс-сёрфинг в кризисной ситуации. Особенности принятия индивидуальных и групповых решений в условиях недостатка информации.	Решение ситуационных задач. Обсуждение вопросов темы. Сообщения.	2	2	1
7	Краудсорсинговые проекты в России и за рубежом, их роль в кризисных ситуациях	Диспут. Разбор кейсов. Доклады.	2	2	1
Всего			10	10	



#### 4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
	Всего			

#### 4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 9, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	50	50
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	-	-
Контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	12	12
Всего:	92	92

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

#### 6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке
--------------------	--------------------------	-------------------------------------

		(кроме электронных экземпляров)
URL: <a href="http://znanium.com/catalog/product/912671">http://znanium.com/catalog/product/912671</a>	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.	
URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517067">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517067</a>	Интегрированные маркетинговые коммуникации/Архангельская И.Б., МезинаЛ.Г., Архангельская А.С. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 171 с.	
659 P 83	Основы рекламы и связей с общественностью [Текст]: учебное пособие / Л. В. Рудакова, А. П. Ястребо ; С.-Петербур. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб.: Изд-во ГУАП, 2012. - 274 с.	49
URL: <a href="http://znanium.com/catalog/product/914089">http://znanium.com/catalog/product/914089</a>	Критический момент: 21 способ победить кризис / Трейси Б., - 2-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 172 с.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1093041">https://znanium.com/catalog/product/1093041</a>	Орехов, В. И. Антикризисный менеджмент / В. И. Орехов, Т. Р. Орехова, К. В. Балдин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 336 с. - (Высшее образование: Бакалавриат (Финуниверситет)). - ISBN 978-5-16-016280-5. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1059463">https://znanium.com/catalog/product/1059463</a>	Чумиков, А. Н. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов : учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 343 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_592bf62f2c4f86.51817652. - ISBN 978-5-16-013075-0. - Текст : электронный.	
URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1091188">https://znanium.com/catalog/product/1091188</a>	Гореликов, К. А. Антикризисное управление : учебник для бакалавров / К. А. Гореликов. — 4-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 214 с. - ISBN 978-5-394-03457-2. - Текст : электронный.	
URL:	Антикризисное управление :	

<a href="https://znanium.com/catalog/product/1093673">https://znanium.com/catalog/product/1093673</a>	учебник / под ред. И. К. Ларионова. - 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 380 с. - ISBN 978-5-394-03072-7. - Текст : электронный.
---	--

#### 7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
<a href="http://lib.aanet.ru/">http://lib.aanet.ru/</a>	Электронные ресурсы ГУАП
<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	ЭБС «Лань»
<a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>	ЭБС «ZNANIUM»

#### 8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС ZNANIUM
2	ЭБС «Лань»

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	

2	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

## 10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний</li> </ul>

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. Зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	1. Определение кризисного PR, сущность кризисного PR. 2. Принципы работы в кризисной ситуации. 3. Целевые группы при работе в кризисной ситуации. 4. Crisis Manual: суть, задачи, структура, основные разделы. 5. Каналы коммуникаций в кризисе. 6. Методы и инструменты кризисного PR. 7. Методы противодействия технологиям «черного PR». 8. Кризисная PR-стратегия: цели, задачи, структура, основные компоненты. 9. Работа с традиционными СМИ в кризисе: инструменты, принципы, типовые ошибки. 10. Работа с New Media и Social Media: инструменты, принципы, типовые ошибки.	ПК-1.3.1
2	1. Классификация кризисов и описание кризисных ситуаций. 2. Специфика распространения информации в условиях кризиса. 3. Отличия PR-работы в зарубежных и российских компаниях. 4. Роль лидеров общественного мнения в управлении кризисами. 5. Аналитические приемы в кризисном консалтинге. 6. Оценка эффективности реализации кризисной PR-кампании. 7. Распределение ролей в кризисной ситуации. 8. Кризисные ситуации в различных областях: бизнес,	ПК-4.У.1 ПК-5.У.1

	политика, общество, брендинг. 9. Основные принципы взаимодействия с общественностью в условиях кризиса. 10. Оценка практических кейсов по управлению кризисными ситуациями: примеры, оценка эффективности.	
--	--	--

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Не предусмотрено	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1	Социологические опросы показали падение авторитета сотрудников правоохранительных органов области. От лица независимого PR агентства разработать план мероприятий по улучшению имиджа полиции.
2	Компания Nestle отзывает партию готовых завтраков линии Fitness ввиду попадания в упаковку деталей (дефект поломки линии производства). География г. Москва. Цель: оповестить покупателей, снизить напряжение.
3	Социологические опросы показали падение авторитета сотрудников здравоохранения. От лица независимого PR агентства разработать план мероприятий по улучшению имиджа врачей.
4	В фитнес клубе закрыли бассейн на плановый ремонт. По истечении 30 дней бассейн так и не открылся. Клиенты негодуют, просят вернуть деньги, а некоторые клиенты не хотят проделать абонементы. От лица главы PR-подразделения завода предложить ряд действий, направленных на прекращение паники.
5	Условия: Крупная организация, существующая на один десяток лет, с разрозненной географической структурой (центральный офис в Новосибирске и три производственных филиала в разных районах области). Спланировать работу по корпоративному PR.
6	Условия: Ваш кандидат, занимавший в опросах общественного мнения лидирующие позиции, перед выборами попал в больницу (инфаркт), но настаивает на продолжении кампании и надеется на победу. До выборов остается две недели. Ваши предложения?

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

#### 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цели преподавания дисциплины: развитие аналитической системы психологических знаний, необходимых будущему специалисту для: понимания сущности кризиса в организации, сознания в условиях осложнено поведения и возникновения трудностей в критических ситуациях своей жизни при обучении и на этапе профессиональной деятельности, повышения осмысленного принятия решений в критических ситуациях своей жизни при обучении и на этапе профессиональной деятельности, повышении осмысленного принятий решений в критических ситуациях, профессионального исполнении своих обязанностей и управления в осложнённых условиях; проявление устойчивости психологических качеств, постоянной работы над собой в вузе и в течение всей жизнедеятельности при возникновении проблемных ситуаций, изменяя условий решения задач, их качества и значимости для развития организации, смены технологий в профессиональной деятельности опорой на самоуправление, критическую самооценку и самоконтроль; повышение эффективности в выполнении профессиональной деятельности в условиях изменения рабочей обстановки и появления кризиса, предусматривать последние кризиса.

##### 11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

###### Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

##### 11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

#### Требования к проведению семинаров

На семинарские занятия выносятся узловые темы курса, усвоение которых определяет качество профессиональной подготовки специалистов.

Возможно проведение разных видов семинара: традиционный семинар, семинар-дискуссия, семинар-исследование.

На семинарах и практических занятиях рекомендуется осуществлять сотрудничество и взаимопомощь. Каждому студенту надо дать возможность равноправного и активного участия в обсуждении теоретических позиций, предлагаемых решений, в оценках правильности и обоснованности.

Целесообразно использование на семинаре элементов "мозгового штурма" и деловой игры. Иногда можно назначать на роль ведущего семинара студента.

После посещения семинарского или практического занятия необходимо проводить их анализ. При проведении анализа рекомендуется затронуть следующие вопросы:

1. Формулирование вопросов, уточнение основных положений доклада студента.
2. Фиксирование противоречия в рассуждениях.
3. Инициативность студентов.
4. Умение создавать обстановку уверенности студентов.
5. Формирование мысли на профессиональном языке.
6. Владение устной речью.
7. Умение слушать, слышать и понимать других, корректно и аргументированно вести спор.
8. Умение быть индивидуальным и взаимоответственным, требовательным к себе, самоорганизованным, дисциплинированным.

### 11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;



- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

#### Требования к проведению практических занятий

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, кейса и деловой игры.

Деловая игра позволяет симитировать рабочий процесс, провести его моделирование. Студенты получают задание от преподавателя и должны постараться создать упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации в области маркетинга на определенную тематику. Перед студентами деловой игры ставятся задачи, например: выполнение индивидуального плана продаж, вывод нового продукта на рынок, открытие магазинов в регионах и другие.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки студентов и дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое, аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Групповая дискуссия позволяет создать совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса на заданную тематику, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Применение кейсов означает применение деловой игры в миниатюре, поскольку это сочетает в себе профессиональную деятельность с игровой. Сущность проведения данного практического занятия в таком формате состоит в том, что учебный материал подается обучаемым в виде микро-проблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений.

#### 11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Предусмотрены следующие формы самостоятельной работы: Изучение теоретического материала дисциплины (ТО); Контрольные работы заочников (КРЗ);

Подготовка к промежуточной аттестации (ПА). Указания для ТКУ и ПА смотри в следующем пункте.

Объём и сроки освоения ТО определяются преподавателем, исходя из скорости усвоения студентом лекционного материала. В качестве ДЗ используются: чтение и конспектирование дополнительной литературы (выбор литературы осуществляет преподаватель исходя из понимания личного прогресса конкретного студента); ознакомление с аудиовизуальными материалами, презентующими (или репрезентирующими) текущую тему учебного курса.

Задания контрольных работ заочников представлены в таблице 19 данной РПД.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения контрольных работ, участия в семинарских и практических занятиях, коллоквиумах, подготовке докладов, рефератов, эссе и т.д. Текущий контроль успеваемости студентов является постоянным, осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы преимущественно посредством реализации проведения внутрисеместровых аттестаций.

Критерии оценки письменной работы:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе раскрыта тема, представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылки подтверждены примерами, содержание четко структурировано, при написании работы использовался широкий круг источников, к которым в тексте работы имеются отсылки.

– оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе не раскрыта тема, материал излагается непоследовательно, нет четкой структуры, не представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылки не подтверждены примерами, при написании работы использовался ограниченный круг источников, в тексте работы отсутствуют ссылки.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено». Зачет по дисциплине проводится в устной форме. Вопросы к зачету представлены в таблице 16 данной РПД.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой