

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную
программу

д.э.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«20» февраля 2025 г

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

А.Е. Бульченко

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д.и.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман

(инициалы, фамилия)

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
Год приема	2025

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-5 «Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта»

ПК-6 «Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием у студентов целостного представления о современных технологиях, применяемых в российской и международной практике Public Relations в кризисных ситуациях.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, 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. Цели преподавания дисциплины является 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.

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-5 Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта	ПК-5.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-6 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-6.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»;
- «Производственная преддипломная практика»;
- «Государственная итоговая аттестация».

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
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	10	10
Аудиторные занятия, всего час.	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)		
Самостоятельная работа, всего (час)	92	92
Вид промежуточной аттестации: 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
1	Тема 1. Кризисная ситуация: риски, конфликты, социальные проблемы и другие факторы. 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.
1	Тема 2. Кризисные коммуникации и антикризисный PR. 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.
1	Тема 3. Взаимодействие с различными целевыми аудиториями в кризисной ситуации. 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 организации с социальными медиа в кризисной ситуации.
1	Тема 4. Выбор стратегии антикризисного PR. 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.
1	Тема 5. Роль новых медиа в кризисных ситуациях. 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.
1	Тема 6. Стратегические переговоры и метакоммуникации в кризисной ситуации. 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.
1	Тема 7. Использование инструментов краудсорсинга в урегулировании кризиса. Понятие «Краудсорсинг». Пользователи как обладатели ресурсов. Виды ресурсов. Проблемы достоверности и точности данных в краудсорсинге. Платформа «Ушахиди» и проект «Карты помощи». Краудсорсинговые проекты в России. Краудсорсинг в урегулировании природных катастроф. Воздействие на кризис сетевой общественности в online среде.

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.	Анализ кейса. Обсуждение	2	2	1

	Роль новых медиа в кризисной ситуации.	проблемных вопросов.			
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: http://znanium.com/catalog/product/912671	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: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517067	Интегрированные маркетинговые коммуникации/Архангельская И.Б., МезинаЛ.Г., Архангельская А.С. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 171 с.	
659 Р 83	Основы рекламы и связей с общественностью [Текст]: учебное пособие / Л. В. Рудакова, А. П. Ястребо ; С.-Петерб. гос. ун-т аэрокосм. приборостроения. - СПб.: Изд-во ГУАП, 2012. - 274 с.	49
URL: http://znanium.com/catalog/product/914089	Критический момент: 21 способ победить кризис / Трейси Б., - 2-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 172 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1093041	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: https://znanium.com/catalog/product/1059463	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: https://znanium.com/catalog/product/1091188	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: https://znanium.com/catalog/product/1093673	Антикризисное управление : 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
http://lib.aanet.ru/	Электронные ресурсы ГУАП
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
http://znanium.com/	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; Тесты;

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	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний 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.	ПК-1.3.1

	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.	
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, политика, общество, брендинг. 9. Основные принципы взаимодействия с общественностью в условиях кризиса. 10. Оценка практических кейсов по управлению кризисными ситуациями: примеры, оценка эффективности.	ПК-5.У.1
3	1. Практика использования сторонних специалистов (консультантов) для разработки и реализации программ антикризисного PR. 2. Методы разработки планов антикризисного PR. 3. Механизм создания и функционирования подразделения по антикризисному PR в организации. 4. Принципы, методы и содержание работы подразделения антикризисного PR. 5. Возможность и необходимость планирования антикризисного PR. 6. Прогнозирование, планирование, подготовка мероприятий антикризисного PR; упреждение, нейтрализация кризиса; послекризисные мероприятия. 7. Содержание различных этапов антикризисного PR.	ПК-6.У.1

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						
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие стратегии антикризисного пиара могут помочь компании в период экономических трудностей? а) Уменьшение бюджета на маркетинг и рекламу. б) Акцент на корпоративной ответственности и благотворительности. в) Сокращение коммуникаций с общественностью. г) Игнорирование отрицательных отзывов в социальных сетях. Что такое кризисный PR? а) способ повышения продаж во время кризиса б) управление общественным мнением в условиях кризиса в) скрытие информации о кризисе г) прекращение взаимодействия с общественностью в период кризиса 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. С точки зрения антикризисного PR антикризисное управление это: а) антикризисный консалтинг в области связей с общественностью; б) управление организацией в ходе процедур банкротства и освещение этого процесса в СМИ; в) разработка плана антикризисного управления и плана кризисных коммуникаций; г) антикризисный менеджмент и внутренние коммуникации. 3.Прочитайте термины и установите соответствие. Соотнесите направления и задачи, которые четко разграничивают зоны ответственности в коммуникационном плане (Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВ). <table><tr><td>1 Реклама</td><td>а. поддержание продаж</td></tr><tr><td>2 PR</td><td>б. распространение контролируемой информации</td></tr><tr><td>3 Маркетинговые мероприятия</td><td>в. создание положительного имиджа</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов развития кризисов. Запишите соответствующую последовательность цифр. а) Усиление интенсивности потоков информации. б) Возникновение чрезвычайной ситуации. в) Выход из кризиса и посткризисные коммуникации. г) Снижение информационных потоков, спад кризиса. д) Информационный вакуум, недостаток информации у СМИ.	1 Реклама	а. поддержание продаж	2 PR	б. распространение контролируемой информации	3 Маркетинговые мероприятия	в. создание положительного имиджа	ПК-1.3.1
1 Реклама	а. поддержание продаж							
2 PR	б. распространение контролируемой информации							
3 Маркетинговые мероприятия	в. создание положительного имиджа							

	5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Что такое кризис? Опишите признаки кризисной ситуации. Какая роль отводится специалисту PR? Какие формы кризиса вы знаете? Какая форма кризиса является первоочередной? Как специалист отдела PR выделите основные блоки технологии управления кризисом.									
2	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какие из перечисленных факторов способствуют эффективному восстановлению репутации в кризисной ситуации? А: Скрытие фактов и отказ от общения. В: Усиление агрессивной рекламы. С: Открытость, искренность и активное участие в решении проблемы. Д: Игнорирование обратной связи от клиентов. 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Укажите, какая из функций относится к основным функциям PR-деятельности: а) исследовательская б) планирования с) нормативно-регулирующая д) организаторская е) экспертная ф) сбора и анализа информации 3. Прочитайте термины и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ. Например, 1 – АГ. <table><tr><td rowspan="3">1. Внешние кризисы</td><td>А. Законодательные</td></tr><tr><td>Б. Экологические.</td></tr><tr><td>В. Инфраструктурные</td></tr><tr><td rowspan="3">2. Внутренние кризисы</td><td>Г. Организационные</td></tr><tr><td>Д. Человеческие</td></tr><tr><td>Е. Технологические.</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность стадий кризиса, которые требуют своего набора управленческих решений по выводу предприятия из кризиса. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1. Кризисное состояние	1. Внешние кризисы	А. Законодательные	Б. Экологические.	В. Инфраструктурные	2. Внутренние кризисы	Г. Организационные	Д. Человеческие	Е. Технологические.	ПК-5.У.1
1. Внешние кризисы	А. Законодательные									
	Б. Экологические.									
	В. Инфраструктурные									
2. Внутренние кризисы	Г. Организационные									
	Д. Человеческие									
	Е. Технологические.									

	2. Состояние банкротства. 3. Предкризисное состояние 4. Вхождение в кризис 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Проанализируйте особенности антикризисных коммуникаций для одной из предложенных отраслей бизнеса: - нефтегазовая отрасль; - продукты питания; - косметология; - авиаперевозки; - строительная отрасль. Приведите примеры из практики. Анализ публичных заявлений организации в кризисной ситуации на примере известного кризиса. Опишите принципы эффективной работы со СМИ в кризисной ситуации, проиллюстрировав их примерами.			
3	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какую роль играет формирование положительного имиджа в антикризисном пиаре? а) Повышение доверия к компании. б) Отсутствие влияния на репутацию. в) Игнорирование обратной связи от потребителей. г) Соккрытие информации о деятельности компании. 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Основная задача специалистов по связям с общественностью на предкризисной стадии: а) прогнозирование возможных угроз, определение слабых стороны фирмы и составление перечня возможных мероприятий; б) нейтрализация и упреждение негативных отзывов о компании в СМИ; в) корректировка сообщений об организации; г) оценка мер, предпринятых по преодолению предыдущих кризисов. 3.Прочитайте термины и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АБВГ. <table><tr><td>а) пресс-тур</td><td>1 мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой</td></tr></table>	а) пресс-тур	1 мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой	ПК-6.У.1
а) пресс-тур	1 мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой			

		<i>повод, и организация или отдельная личность, непосредственно связанные с этой новостью или поводом, желают дать свои комментарии по этому вопросу.</i>		
	б) брифинг	<i>2 маркетинговое и/или пиар-мероприятие (или серия таковых) для работников СМИ, проводимое в случаях, когда есть структура, заинтересованная в продвижении того или иного продукта.</i>		
	в) пресс-конференция	<i>3 форма пресс-мероприятия, позволяющая обсудить какую-то идею или проблему, которая имеет высокий градус общественной значимости.</i>		
	г) круглый стол	<i>4 это краткая пресс-конференция, посвящённая одному вопросу.</i>		
<i>4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов выхода компании из кризисной ситуации. Запишите соответствующую последовательность цифр.</i> 1. Устранение негативных последствий кризиса. 2. Профилактические мероприятия. 3. Идентификация параметров кризиса. 4. Оценка возможностей. 5. Мониторинг тревожных сигналов. 6. Исследование причин кризиса. 7. Выбор методов стабилизации. 8. Разработка и реализация антикризисной стратегии. 9. Контроль реализации антикризисной стратегии. <i>5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.</i> В чем заключается основная задача команды по управлению кризисной ситуацией. Особенности взаимодействия организации с различными целевыми аудиториями на примере известного кризиса. Антикризисный PR в сети Интернет и социальных медиа: примеры успешных и неудачных действий организации, анализ их последствий. Составьте план кризисных коммуникаций для одной из существующих компаний.				

Система оценивания тестовых заданий:

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное

совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

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

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 взаимответственным, 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 посылы 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 посылы 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