

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ

ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Кафедра теории и практики общественных связей

КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

42.03.01 – Реклама и связи с общественностью

Код и наименование направления подготовки/специальности

Связи с общественностью и коммуникативные технологии

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: ***бакалавриат***

Форма обучения: ***очная***

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

КРИЗИСНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К. филос.н., доцент Ольшанская Е.В.

Ответственный редактор:

*доктор. филос. наук, профессор, заведующий кафедрой
теории и практики общественных связей С.В. Клягин*

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры теории
и практики общественных связей

№ 11 от от 14.04.2023г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	6
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	7
5.1 Система оценивания	7
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
6.1 Список источников и литературы	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	13
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	14
9. Методические материалы	15
9.1 Планы семинарских занятий	15
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	16
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование основ знаний о значении кризисных коммуникации в социальных отношениях, их взаимосвязь с экономическими и организационными процессами, получение комплексной системы знаний о теории и практике управления кризисами, актуальных проблемах и путях их разрешения.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний о кризисных коммуникациях;
- овладение понятийно-терминологическим аппаратом, характеризующим кризисные процессы;
- изучение современного состояния и основных направлений развития кризисов в социальной сфере;
- овладение методикой диагностики кризисного состояния организации;
- формирование навыков разработки стратегии и тактики антикризисного управления организацией.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа и имеющегося мирового и отечественного опыта	ПК-1.2. Создает информационные поводы для кампаний и проектов в сфере рекламы и связей с общественностью, применяет творческие решения с учетом мирового и отечественного опыта	<i>Знать:</i> принципы и методы создания информационных поводов при планировании антикризисной коммуникации; <i>Уметь:</i> применять творческие решения с учетом мирового и отечественного опыта в создании информационных поводов для разрешения кризисной ситуации. <i>Владеть:</i> способностью создавать информационные поводы при планировании антикризисной коммуникации с применением творческих решений с учетом мирового и отечественного опыта
ПК-3. Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПК-3.2. Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии.	<i>Знать:</i> методы управления персоналом в кризисной ситуации; технологии PR, используемые в процессе разрешения кризисных ситуаций. <i>Уметь:</i> планировать процесс антикризисной коммуникации; определять ключевые группы, вовлеченные в кризисную коммуникацию; использовать различные методы исследований коммуникаций при изучении специфики освещения различных ситуаций, связанных с кризисом. <i>Владеть:</i> методами диагностики рискованных и кризисных ситуаций; навыками

		управления кризисными коммуникациями.
	ПК-3.3. Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	<i>Знать:</i> принципы и способы организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры, способствующих разрешению кризисных ситуаций; <i>Уметь:</i> организовывать внутренние коммуникации и мероприятия, способствующие разрешению кризисных ситуаций. <i>Владеть:</i> навыками организовать внутренние коммуникации и мероприятия, способствующих разрешению кризисных ситуаций.
ПК-5. Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций	ПК-5.1. При реализации коммуникационного продукта использует технологии медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и офлайн среде	<i>Знать:</i> коммуникативные практики современных СМИ в освещении проблем, связанных с кризисом. <i>Уметь:</i> планировать процесс антикризисной коммуникации с использованием технологий медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и офлайн среде. <i>Владеть:</i> навыками использования технологий медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и офлайн среде при управлении кризисными коммуникациями.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Кризисные коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Основы теории коммуникации, Теория коммуникации, Теория и практика связей с общественностью, Интегрированные коммуникации, Организация и проведение коммуникационных кампаний в рекламе, Организация и проведение коммуникационных кампаний в связях с общественностью, Коммуникационный менеджмент, Репутационный менеджмент, Профессионально-ознакомительная практика.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: PR-консалтинг, Профессионально-творческая практика, Преддипломная практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
VIII	Лекции	18
VIII	Семинары/лабораторные работы	24
	Всего:	42

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теория кризисных коммуникаций	Понятие кризиса. Информационные и коммуникативные характеристики кризиса. Типология кризисов. Системный подход к кризисной коммуникации. Информационный подход к кризисной коммуникации. Методы исследования кризисных коммуникаций: семиотический анализ, нарративный анализ, контент-анализ, дискурс-анализ. Проблемы, затрудняющие разрешение кризиса. Мышление в кризисной ситуации. Способы принятия решений в кризисной ситуации. Основные ошибки менеджмента в кризисной ситуации.
2	Кризисы в организации	Понятие и характерные особенности организационного кризиса. Риски, порождающий организационный кризис. Последствия кризиса для организации. Система антикризисного управления. Система стейкхолдеров антикризисного управления. Антикризисная диагностика внешнего окружения организации. Антикризисная диагностика внутренней среды организации. Кризис персонала организации. Поведенческие реакции персонала на кризисные явления. Факторы, определяющие поведение персонала в кризисной ситуации. Динамика развития кризиса в организации. Условия деятельности персонала в кризисных ситуациях. Деструктивные формы поведения персонала. Организация деятельности по антикризисному управлению персонала.
3	СМИ как инструмент кризисных коммуникаций	Кризисная ситуация как новостное событие. Функции СМИ в ситуации кризиса. Сообщения о рисках и кризисах как новость. Стадии реагирования на сообщение. Коммуникативные практики СМИ при освещении кризисных ситуаций. Информационные войны и кризисные коммуникации.

4	Связи с общественностью в кризисной ситуации	Роль связей с общественностью в управлении кризисной ситуацией. Условия внешней среды, при которых осуществляется кризисная коммуникация. Ранжирование инцидентов по степени опасности. Событийные (временные) отрезки кризиса. Методы антикризисного PR. Формы печатных материалов для СМИ. План коммуникационных действий. Кризисный медиапакет. Структура кризисного сообщения. Деятельность спиндоктора в кризисной ситуации.
5	Коммуникативные стратегии антикризисного управления	Роль стратегии в антикризисном управлении. Типы антикризисных стратегий. Факторы, определяющие выбор стратегии антикризисного управления. Антикризисные стратегии поворота. Антикризисные стратегии выхода. Механизм разработки и реализации антикризисной стратегии. Оценка эффективности текущей стратегии. Формирование целей антикризисной стратегии. Тактические решения в антикризисном управлении. Механизм разработки антикризисных программ. Ресурсное обеспечение антикризисных программ. Организационная структура реализации антикризисных программ. Система контроля и оценки результатов реализации антикризисной стратегии.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	35 баллов
- реферативный доклад (темы 1-2)	15 баллов	15 баллов
- тестирование (темы 3-4)	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен (коллоквиум)		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
95 – 100	отлично	A
83 – 94		B
68 – 82	хорошо	C
56 – 67	удовлетворительно	D

50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля

Текущая аттестация № 1

Форма текущего контроля: реферативный доклад.

Формируемые компетенции: ПК-1.2; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-5.1.

Указания по проведению текущей аттестации: работа выполняется письменно и сдается в указанные сроки проведения текущей аттестации.

Критерий оценки реферативного доклада:

- всего за текущую аттестацию 15 баллов
- раскрыть в сообщении (тексте) ключевые идеи и характеристики рассматриваемой проблемы 10 баллов,
- указать источники – 2 баллов,
- формулировка выводов – 3 баллов.

Тематика реферативных докладов

1. Антикризисный PR: опыт российских и зарубежных компаний.
2. Примеры антикризисных PR кампаний.
3. Типичные коммуникационные ошибки предприятий в период развития кризиса.
4. Управление кризисными ситуациями в коллективе.
5. Кризис как фактор новых возможностей предприятия.
6. Значение фактора времени в коммуникативной антикризисной стратегии предприятия.
7. СМИ как ключевая аудитория организации в период кризиса.
8. Роль общественного мнения для организации в период кризиса.
9. Разработка антикризисной программы на основе теории управления проблемами Чейса.

10. Репутационные и юридические последствия кризиса для организации.
11. Поведение масс в кризисных ситуациях (паника, агрессия и др.)
12. Корпоративные кодексы и их значение в поведении сотрудников.
13. Борьба со слухами.

Текущая аттестация № 2

Форма текущего контроля: тестирование.

Формируемые компетенции: ПК-1.2; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-5.1.

Критерий оценки тестирования:

Количество баллов за тест определяется количеством правильных ответов.

Тестовые задания

1. Неудовлетворение работников и неблагоприятный моральный климат в коллективе – это примеры:

- а) неожиданных;
- б) назревающих;
- в) непрерывных кризисов.

2. Сплетни или спекуляции, сообщаемые средствами массовой информации или передающиеся из уст в уста – это примеры:

- а) неожиданных;
- б) назревающих;
- в) непрерывных кризисов.

3. Возникновение кризисной ситуации, как правило, сопровождается:

- а) стрессовым состоянием персонала организации;
- б) дефицитом времени для принятия решений по урегулированию кризиса;
- в) планомерной реализацией персоналом своих функциональных обязанностей;
- г) спокойным морально-психологическим климатом в коллективе.

4. Внешние по отношению к организации причины возникновения кризиса, на которые влиять невозможно или возможно ограниченно, сводятся к таким, как:

- а) ужесточение конкуренции;
- б) инфляционные процессы;
- в) политическая нестабильность;
- г) общественное мнение.

5. План управления кризисными ситуациями может включать:

- а) перечень мероприятий, необходимых при возникновении кризисной ситуации;
- б) функции центра по контролю за ходом выполнения работ в кризисной ситуации;
- в) определение персонального состава сотрудников оперативных антикризисных групп подразделений;
- г) направления развития социальной инфраструктуры предприятия.

6. Мероприятия, входящие в предкризисный этап антикризисного PR:

- а) прогнозирование, планирование, подготовка мероприятий;
- б) упреждение, нейтрализация;
- в) оценка, мониторинг.

7. Какой вид коммуникаций необходимо использовать для информирования ключевых заинтересованных лиц:

- а) Интернет;
- б) СМИ;
- в) непосредственный контакт;
- г) выпуск пресс-релизов.

8. Дайте характеристику кризисным коммуникациям:

- а) это искусство работы со СМИ в ситуации, которая может иметь отрицательное, разрушительное воздействие на клиента;
- б) это система связи внутри организации, применяемая во время кризиса;
- в) комплекс мероприятий по прогнозированию, недопущению или преодолению кризиса репутации.

9. Как не рекомендуется вести общение с СМИ во время кризиса:

- а) поздно сообщать информацию;
- б) говорить профессиональными терминами;
- в) честно освещать проблему.

10. Какова основная цель антикризисных PR мероприятий:

- а) предотвращение разрушения организации;
- б) предотвращение репутационных потерь;
- в) выход из кризиса;
- г) борьба с последствиями кризиса.

11. Что не входит в круг задач специалиста по PR:

- а) борьба с последствием кризиса;
- б) борьба со слухами;
- в) борьба с имиджевыми потерями.

12. Средства массовой информации публикуют негативные материалы об организации по поводу реальных и выдуманных фактов, возникают противоречия и конфликты персонала управления, активно реализуется политика «наведения порядка», а работники с трудом принимают нововведения. Данная ситуация характерна для организации, находящейся в состоянии:

- а) управленческого кризиса;
- б) репутационного кризиса;
- в) инновационного кризиса.

13. Кризис является негативным явлением (выберите верное утверждение):

- а) Нет, так как — это не только разрушение, но и создание потенциальной возможности сбыта и перспективы выхода из него благодаря падению цен;
- б) Да, так это разрушение привычной экономической среды;
- в) Да так, кризис - это явление, которое противоречит рыночной экономике;
- г) Нет, так как во время кризиса – это «естественной отбор» в рыночной экономике.

14. Субъективные причины кризисов - это:

- а) ошибки управления;
- б) неточности в оперативных метеосводках;
- в) природные явления;
- г) межгосударственные конфликты.

15. К объективным причинам кризиса относятся:

- а) тайфуны, цунами, приводящие к большим разрушениям;
- б) военные действия, приведшие к повреждениям и разрушениям инфраструктуры;
- в) ошибки в принятии управленческих решений.
- в) склонности к усилению неформального управления.

16. Перечислите стратегемы прямого действия в кризисных ситуациях:

- а) игнорирование негативной информации,
- б) асимметричный ответ;
- в) отрицание негативной информации,
- г) расследования негативной информации;
- д) репрессии в отношении источника информации.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерный перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)

Форма проведения промежуточной аттестации: коллоквиум.

Формируемые компетенции: ПК-1.2; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-5.1.

1. Аонятие кризиса. Информационные и коммуникативные характеристики кризиса.
2. Типология кризисов.
3. Системный подход к кризисной коммуникации.
4. Информационный подход к кризисной коммуникации.
5. Методы исследования кризисных коммуникаций.
6. Понятие и характерные особенности организационного кризиса.
7. Система антикризисного управления.
8. Антикризисная диагностика внешнего окружения организации.
9. Антикризисная диагностика внутренней среды организации.
10. Факторы, определяющие поведение персонала в кризисной ситуации.
11. Динамика развития кризиса в организации.
12. Организация деятельности по антикризисному управлению персонала.
13. Роль связей с общественностью в управлении кризисной ситуацией.
14. Ранжирование инцидентов по степени опасности.
15. Событийные (временные) отрезки кризиса.
16. Методы антикризисного PR.
17. План коммуникационных действий в условиях кризиса.
18. Кризисный медиапакет.
19. Структура кризисного сообщения.
20. Деятельность спиндоктора в кризисной ситуации.
21. Цель, задачи и сущность антикризисного управления.
22. Механизм антикризисного управления.
23. Этапы программы антикризисного управления.
24. Эффективность антикризисного управления. Критерии и показатели успешного преодоления кризиса.
25. Модель антикризисного управления.
26. Типы антикризисных стратегий. Факторы, определяющие выбор стратегии антикризисного управления.
27. Антикризисные стратегии поворота.
28. Антикризисные стратегии выхода.
29. Механизм разработки и реализации антикризисной стратегии.
30. Механизм разработки антикризисных программ.
31. Система контроля и оценки результатов реализации антикризисной стратегии.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Васин, С. М. Антикризисное управление: учебное пособие / В. М. Васин, В. С. Шутов. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2020. — 272 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01557-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1036517>
2. Зуб, А. Т. Антикризисное управление организацией: учебное пособие / А.Т. Зуб, Е.М. Панина. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 256 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0327-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832368>
3. Коротков, Э. М. Антикризисное управление: учебник для вузов / Э. М. Коротков. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01066-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510543>
4. 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/1093041>

Дополнительная

1. Арсенова, Е. В. Зарубежная практика антикризисного управления: учебное пособие / под ред. проф. А.Н. Ряховской. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2020. — 336 с. - ISBN 978-5-9776-0508-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1045567>
2. Бударина, О. А. Организация работы структур по связям с общественностью: учебное пособие для вузов / О. А. Бударина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 126 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14076-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496828>
3. Волкова, А. С. Антикризисное управление персоналом: учебник для вузов / А. С. Волкова, М. М. Кудаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 170 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15236-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520361>
4. Осипова, Е. А. Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью: учебник / Е.А. Осипова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 381 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5cbffedda58f78.54410213. - ISBN 978-5-16-107682-8. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1068921>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
- ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
- Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Семинар № 1 (2 ч.): «Кризисные коммуникации как область коммуникативного знания»

Вопросы для обсуждения

1. Понятие кризиса.
2. Информационные и коммуникативные характеристики кризиса.
3. Типология кризисов.
4. Системный подход к кризисной коммуникации.
5. Информационный подход к кризисной коммуникации

Семинар № 2 (2 ч.): «Понятие и характеристика кризисных ситуаций»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и характерные особенности кризисных ситуаций.
2. Риски, порождающий организационный кризис.
3. Последствия кризиса для организации.
4. Система антикризисного управления.
5. Система стейкхолдеров антикризисного управления.
6. Антикризисная диагностика внешнего окружения организации.

Семинар № 3 (2 ч.): «Восприятие кризиса в организации»

Вопросы для обсуждения

1. Антикризисная диагностика внутренней среды организации.
2. Кризис персонала организации.
3. Поведенческие реакции персонала на кризисные явления.
4. Факторы, определяющие поведение персонала в кризисной ситуации.
5. Динамика развития кризиса в организации.
6. Условия деятельности персонала в кризисных ситуациях. Деструктивные формы поведения персонала.
7. Деятельности по антикризисному управлению персонала.

Семинар № 4 (4 ч.): «Кризисная ситуация как новостное событие»

Вопросы для обсуждения

1. Кризисная ситуация как новостное событие.
2. Функции СМИ в ситуации кризиса.
3. Сообщения о рисках и кризисах как новость.
4. Стадии реагирования на сообщение.

Семинар № 5 (4 ч.): «Планирование кризисных коммуникаций».*Вопросы для обсуждения:*

1. Коммуникативные практики СМИ при освещении кризисных ситуаций.
2. Информационные войны и кризисные коммуникации.
3. Приемы формирования информационного поля вокруг кризисной ситуации

Семинар № 6 (2 ч.): «Связи с общественностью в условиях кризисной ситуации»*Вопросы для обсуждения:*

1. Роль связей с общественностью в управлении кризисной ситуацией.
2. Условия внешней среды, при которых осуществляется кризисная коммуникация.
3. Ранжирование инцидентов по степени опасности.
4. Событийные (временные) отрезки кризиса.

Семинар № 7 (4 ч.): «Антикризисное управление»*Вопросы для обсуждения:*

1. Методы антикризисного PR. Формы печатных материалов для СМИ.
2. План коммуникационных действий.
3. Кризисный медиапакет.
4. Структура кризисного сообщения.
5. Деятельность спиндоктора в кризисной ситуации.

Семинар № 8 (4 ч.): «Коммуникативные стратегии управления кризисной ситуацией»*Вопросы для обсуждения:*

1. Коммуникативные стратегии кризисного управления
2. Типы антикризисных стратегий.
3. Факторы, определяющие выбор стратегии антикризисного управления. Антикризисные стратегии поворота.
4. Антикризисные стратегии выхода.
5. Механизм разработки и реализации антикризисной стратегии.
6. Оценка эффективности текущей стратегии.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ***Структура и содержание реферативного доклада***

Объем реферативного доклада – 7-10 стр.

Структура доклада:

Титульный лист (1 стр.). См. образец в приложении 1.

Содержание (1 стр.). См. образец в приложении 2.

Введение (1 стр.)

Основная часть (2-3 главы)

Заключение (1 стр.)

Список использованных источников и литературы (не менее 5 позиций: книг и статей).

Во введении доклада необходимо аргументировать актуальность выбранной темы для профессионала в области «связей с общественностью» и пояснить, почему вы выбрали именно ее.

Основная часть доклада состоит из двух и более частей (глав) в соответствии с составленным планом. Главы должны иметь название. Рекомендуется делать главы, равные по объему. В каждой из глав необходимо представить развернутое реферативное изложение одного из аспектов выбранной темы, а также провести сопоставление различных точек зрения на данную проблему. Во избежание плагиата на каждой странице требуется указывать

постраничные ссылки на используемые источники и литературу. В конце реферативного изложения или сопоставления желательно также высказывать свое мнение по проблеме, избегая употребления личных местоимений первого лица («я» или «мы»).

В заключении доклада требуется сделать общий вывод по выбранной теме и охарактеризовать его значение для профессионала в области «связей с общественностью».

Правила оформления реферативного доклада

Реферативный доклад выполняется на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 14, интервал полуторный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы (содержание, введение, заключение, список использованных источников и литературы, приложение) и каждую главу целесообразно начинать с новой страницы. Названия разделов («Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников и литературы», «приложение») и глав («Глава 1. Название», «Глава 2. Название») выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование основ знаний о значении кризисных коммуникации в социальных отношениях, их взаимосвязь с экономическими и организационными процессами, получение комплексной системы знаний о теории и практике управления кризисами, актуальных проблемах и путях их разрешения.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний о кризисных коммуникациях;
- овладение понятийно-терминологическим аппаратом, характеризующим кризисные процессы;
- изучение современного состояния и основных направлений развития кризисов в социальной сфере;
- овладение методикой диагностики кризисного состояния организации;
- формирование навыков разработки стратегии и тактики антикризисного управления организацией.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: принципы и методы создания информационных поводов при планировании антикризисной коммуникации; методы управления персоналом в кризисной ситуации; технологии PR, используемые в процессе разрешения кризисных ситуаций; принципы и способы организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры, способствующих разрешению кризисных ситуаций; коммуникативные практики современных СМИ в освещении проблем, связанных с кризисом.

Уметь: применять творческие решения с учетом мирового и отечественного опыта в создании информационных поводов для разрешения кризисной ситуации; планировать процесс антикризисной коммуникации; определять ключевые группы, вовлеченные в кризисную коммуникацию; использовать различные методы исследований коммуникаций при изучении специфики освещения различных ситуаций, связанных с кризисом; организовывать внутренние коммуникации и мероприятия, способствующие разрешению кризисных ситуаций; планировать процесс антикризисной коммуникации с использованием технологий медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и онлайн среде.

Владеть: способностью создавать информационные поводы при планировании антикризисной коммуникации с применением творческих решений с учетом мирового и отечественного опыта; методами диагностики рискованных и кризисных ситуаций; навыками управления кризисными коммуникациями; навыками организовать внутренние коммуникации и мероприятия, способствующих разрешению кризисных ситуаций; навыками использования технологий медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и онлайн среде при управлении кризисными коммуникациями.