



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования

КГЭУ

«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

АКТУАЛИЗИРОВАНО

Решением Ученого совета ИЦТЭ КГЭУ

Протокол №7 от 19.03.2024

УТВЕРЖДАЮ

Директор института Цифровых технологий и  
экономики

Торкунова Ю.В.

«26» октября 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Антикризисные коммуникации предприятия

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность(и) (профиль(и)) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью в  
коммерческой сфере

Квалификация

бакалавр

г. Казань, 2020

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512)

Программу разработал(и):

ст.преп.,к.полит.н. \_\_\_\_\_ Чурашова Е. А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры-разработчика «Философия и медиакоммуникации»,  
протокол №14 от 21.10.2020

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Миннуллина Э.Б.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры «Философия и медиакоммуникации», протокол № 14 от 21.10.2020

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Миннуллина Э.Б.

Программа одобрена на заседании методического совета института Цифровых технологий и экономики, протокол № 2 от 26.10.2020

Зам. директора института Цифровых технологий и экономики

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ /

Программа принята решением Ученого совета института Цифровых технологий и экономики

протокол № 2 от 26.10.2020

Согласовано:

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## 1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Антикризисные коммуникации предприятия» является формирование у студентов системного представления о роли PR в прогнозировании, предотвращении, анализе и преодолении кризисных ситуаций на предприятии, дать обучающимся комплекс современного знания и сформировать практические навыки принятия эффективных решений в отношениях с общественностью

Задачами дисциплины являются:

- раскрыть сущность и практическую значимость ключевых понятий дисциплины;
- представить существующие типологии кризисов, основные этапы развития кризисных ситуаций, возможные стратегии их преодоления;
- охарактеризовать PR-технологии, используемые в процессе прогнозирования, предотвращения, минимизации последствий кризиса;
- проанализировать механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса, учитывая когнитивно-эмоциональную специфику поведения вовлеченных в ситуацию людей;
- на основе анализа конкретных ситуаций познакомить студентов с вариантами разрешений кризисов средствами PR (неудачными и успешными), случаями положительного имиджевого эффекта от грамотного построения кризисных и послекризисных коммуникаций;
- выработать у студентов навыки практического применения принципов и технологий кризисных коммуникаций на предприятии.

Компетенции, формируемые у обучающихся, запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>		
ПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций	ПК-1.1 Использует технологии медиарилейшнз и медиапланирования в онлайн и офлайн среде при реализации коммуникационного продукта	<i>Знать:</i> Основные правила поведения и взаимодействия со СМИ в период кризисной ситуации (З1) <i>Уметь:</i> Составлять модули устных и письменных заявлений для потенциальных кризисных ситуаций (У1) <i>Владеть:</i> Технологией составления информационного эталона для управления информацией в кризисной ситуации (В1) Навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам (В2)

ПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций	ПК-1.3 Применяет основные технологии организации специальных мероприятий в работе с различными целевыми группами	<i>Знать:</i> Универсальные циклы действий в кризисных ситуациях (З1) <i>Уметь:</i> Разрабатывать антикризисные программы (У1) <i>Владеть:</i> Технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации (В1)
ПК-3 Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа	ПК-3.4 Применяет инструменты трансляции миссии и философии организации целевым группам общественности в офлайн и онлайн среде	<i>Знать:</i> Типологию рисков и кризисов, основные сценарии их развития (З1) Виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними (З1) <i>Уметь:</i> Выполнять аналитические и организационные работы в сфере коммуникаций в условиях кризиса (У1) <i>Владеть:</i> Инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях (В1)

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Антикризисные коммуникации предприятия» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью».

Код компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.	Последующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.
УК-2	Менеджмент	
УК-3	Основы теории коммуникации Менеджмент	
УК-4	Риторика и ораторское искусство Социолингвистика	
УК-4		Производственная практика (редакторская)
УК-5	Основы теории коммуникации Риторика и ораторское искусство Социолингвистика	
УК-5		Производственная практика (редакторская)
ОПК-2	Основы теории коммуникации Социолингвистика	
ОПК-3	Риторика и ораторское искусство	
ОПК-4	Социолингвистика	

ОПК-6	Информационно-коммуникационные технологии	
ПК-1		PR-отдел коммерческой организации Интернет-журналистика Медиакоммуникации в коммерческой сфере Проектирование коммуникационных кампаний коммерческих организаций
ПК-1	Web-дизайн	
ПК-3	Стилистика и литературное редактирование	
ПК-3		Интернет-журналистика Производственная практика (редакторская)
ПК-2	Стилистика и литературное редактирование	
ПК-2		Корпоративные коммуникации (на иностранном языке) Медиакоммуникации в коммерческой сфере Проектирование коммуникационных кампаний коммерческих организаций Производственная практика (редакторская)

Для освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: принципы осуществления организационных коммуникаций; основы менеджмента.

Уметь: формировать коммуникативные материалы для целевых аудиторий.

Владеть: навыками анализа и проектирования в области связей с общественностью организации.

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) (ЗЕ), всего 216 часов, из которых 85 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа 32 час., занятия семинарского типа (практические, семинарские занятия, лабораторные работы и т.п.) 48 час., групповые и индивидуальные консультации 2 час., прием экзамена (КПА), зачета с оценкой - 1 час., самостоятельная работа обучающегося 96 час. Практическая подготовка по виду профессиональной деятельности составляет 22 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		6
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	216	216
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:	85	85

Лекционные занятия (Лек)	32	32
Практические занятия (Пр)	48	48
Контроль самостоятельной работы и иная контактная работа (КСР)*	2	2
Консультации (Конс)	2	2
Контактные часы во время аттестации (КПА)	1	1
<b>САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ</b>	96	96

Подготовка к промежуточной аттестации в форме: (экзамен)	35	35
<b>ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	Эк	Эк

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и видам занятий

Разделы дисциплины	Семестр	Распределение трудоемкости (в часах) по видам учебной работы, включая СРС							Формируемые результаты обучения (знания, умения, навыки)	Литература	Формы текущего контроля	Формы промежуточной аттестации	Максимальное количество баллов по
		Занятия лекционного типа	Занятия практического / семинарского типа	Лабораторные работы	Групповые консультации	Самостоятельная работа студента,	Контроль самостоятельной работы (КСР)	подготовка к промежуточной					
Раздел 1. Сущность кризиса и основные подходы к определению													
1. Кризис и антикризисный менеджмент.	6	2	4			6			12	ПК-3.4 -31	Л1.4 Л2.1	К	4

2. Неопределенность в кризисной ситуации	6	2	2			4					8	ПК-1.1 -31,	Л1.2, Л1.3 Л2.1	КЗ		4
--	---	---	---	--	--	---	--	--	--	--	---	----------------	-----------------------	----	--	---

**Раздел 2. Прогнозирование и планирование антикризисных коммуникаций**

3. Подготовка к кризисным ситуациям.	6	2	2			6				10	ПК-1.1 -У1 ПК-1.3 -В1	Л1.2, Л1.4 Л2.1	КЗ		4
4. Создание антикризисного плана	6	2	2			6				10	ПК-1.3-У1	Л1.2, Л1.4 Л2.2	КЗ		4

**Раздел 3. Технология работы PR-службы в кризисной ситуации**

5. Методы управления кризисной ситуации	6	2	3			8				13	ПК-1.3-31 ПК-3.4-У1	Л1.2, Л1.4 Л2.1	КЗ		4
6. Построение эффективной коммуникации кризисной ситуации	6	2	3			8				13	ПК-3.4-У1,	Л1.2, Л1.4 Л2.1	КЗ		4

Раздел 4. Дифференция и акценты в работе с целевыми аудиториями в условиях кризиса

7. Идентификация целевых аудиторий и каналов получения и распространения информации	6	2	4			8					14	ПК-1.1 -B2	Л1.2 , Л1.4 Л2.1	КЗ		4
8. СМИ как ключевая аудитория в ситуации кризиса	6	2	4			8					14	ПК-1.1 -31	Л1.2 , Л1.4 Л2.1	КЗ		4

Раздел 5. Управление информационным потоком в кризисной ситуации

9. Регулирование информационно-коммуникативного процесса в кризисной ситуации	6	2	4			8					14	ПК-1.1 -B1 ПК-3.4 -32	Л1.2 , Л1.4 Л2.1	КЗ		4
---	---	---	---	--	--	---	--	--	--	--	----	--------------------------------	------------------------	----	--	---

10. Условия создания эффективных сообщений кризисной ситуации	6	2	4			8				14	ПК-3.4-У1,	Л1.2, Л1.4 Л2.1	Эс		4
11. Дискурсивные стратегии восстановления имиджа кризисной ситуации	6	4	4			6				14	ПК-1.3-31, ПК-1.3-В1, ПК-1.3-У1	Л1.2, Л1.4 Л2.1	КЗ		4
Раздел 6. Посткризисные коммуникации															
12. Восстановление после кризиса	6	2	4			6				12	ПК-1.3-В1 ПК-3.4-В1	Л1.2, Л1.4 Л2.1	КЗ		4
13. Кризис как стимул для преобразования	6	2	2			4				8	ПК-1.3-31, ПК-3.4-У1	Л1.2, Л1.4 Л2.1	К		4
Раздел 7. Кризис как конфликт интересов															
14. Методологические принципы анализа социально-политического и социально-экономического конфликта	6	2	4			4				10	ПК-3.4-31	, Л1.1 Л1.3 Л2.2	ДИ		4

15. Коммуникационные действия по управлению конфликтом	6	2	2			6	2		1	15	ПК-1.3 -31, ПК- 3.4 -У1	Л1.1 Л1.3 Л2.2	Дкл		4
Экзамен											ПК-1.3 (31,У1, В1) ПК-1.1 (31,У1,В1, В2) ПК-3.4 (31,32,У1,В1)	Л1.1 Л1.2, Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л.2.3	Бил.к Эк.	Эк	40
<b>ИТОГО</b>		32	48			96	2	35	1	216					100

### 3.3. Тематический план лекционных занятий

Номер раздела дисциплины	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, час.
1	Типология кризисов	2
2	Понятие неопределенности в кризисной ситуации	2
3	Признаки кризисной ситуации	2
4	Создание антикризисной программы	2
5	Правила поведения в кризисной ситуации	2
6	Этапы построения эффективных каналов коммуникации	2
7	Особенности работы с внешней и внутренней средой организации в кризисной ситуации	2
8	Практика работы со СМИ в антикризисных коммуникациях	2
9	Информационный эталон	2
10	Особенности психологического восприятия информации в кризисной ситуации.	2
11	Обвинительный и апологетический дискурс в кризисной ситуации	4
12	Работа с целевыми группами после кризисной ситуации	2
13	Технологии предотвращения экстремальных ситуаций	2
14	Основные объекты анализа социально-политического конфликта	2
15	Универсальные циклы действий в конфликтных ситуациях	2
	Всего	32

### 3.4. Тематический план практических занятий

Номер раздела дисциплины	Темы практических занятий	Трудоемкость, час.
1	Основные понятия антикризисных коммуникации	4
2	Правила по управлению неопределенностью в ситуации кризиса.	2
3	Подготовка информационно-коммуникационных блоков	2

4	Формирование коммуникационных структур антикризисного реагирования	2
5	Хронометрированная технологическая карта	3
6	Правила антикризисной коммуникации	3
7	Особенности и проблемы взаимодействия с персоналом в кризисной ситуации.	2
7	Организация и управление базами данных и отчетов по обращениям, вопросам, жалобам	2
8	Правила работы с журналистами	4
9	Версификация. Методы борьбы с нежелательным контентом	4
10	Роль этики и ценностей в кризисных коммуникациях	4
11	Стратегии дискурсивной защиты в кризисной ситуации	4
12	Механизмы нейтрализации негативных сообщений	4
13	Понимание преобразования	2
14	Конфликт и "тлеющий" кризис	4
15	Локальные приемы и механизмы управления конфликтами	2
Всего		48

### 3.5. Тематический план лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

### 3.6. Самостоятельная работа студента

Номер раздела дисциплины	Вид СРС	Содержание СРС	Трудоемкость, час.
1	Изучение антикризисные коммуникации как часть PR- деятельности	Соотношение понятий: «антикризисное управление», «антикризисный PR», «кризисный PR», «кризисные коммуникации».	6
2	Моделирование ситуаций и неопределенность	Кейс-задание: Правила по управлению неопределенностью: посадка на мель танкера VALDEZ компании EXXON	4
3	Определение рисков предприятия	Классификация рисков, методы выявления рисков. Определение рисков возникновения кризисных ситуаций предприятия	6
4	Создание антикризисного плана в случае огласки негативной информации	1. Разработка антикризисного плана на случай огласки достоверной негативной информации. 2. Разработка антикризисного плана на случай огласки ложной информации	6
5	Изучение роли лидерства в кризисной ситуации	Изучение правил эффективного лидерства в кризисной ситуации. Кейс- задания.	8

6	Обеспечение присутствия в информационном поле в кризисной ситуации	Подготовка информационный сообщений для СМИ в кризисной ситуации	8
7	Идентификация целевых аудиторий и дифференциация сообщений	Кейс-задание: определение целевых аудиторий в кризисной ситуации	8
8	Формирование ключевых сообщений для аудиторий.	Подготовка и написание коммуникативных посланий для аудиторий: заявления, пресс-релизы, официальные обращения.	8
9	Формирование тезисов положительного и отрицательного информационных эталонов	Исследуются 4 основных блока позиций информационного эталона для кризисной ситуации. На основе блоков затем формируются тезисы универсальных информационных эталонов	8
10	Выполнение этических требований, предъявляемых кризисом	Анализ кризисных ситуаций: выявление взаимосвязи между следованием ценностным и этическим нормам и эффективностью коммуникационного процесса.	8
11	Анализ дискурсивной защиты организации в кризисной ситуации	Дискурс-анализ апологетических сообщений	6
12	Изучение принципов посткризисной коммуникации	Кейсы «Саяно-Шушинская ГЭС», «Ред Ривер», «Ураган Катрина».	6
13	Анализ ошибок в распознавании возможностей	Подготовка к коллоквиуму	4
14	Выявление причины возможных конфликтов	Понятие легитимности. Классификация основания для вероятных конфликтных и кризисных ситуаций в организациях. Подготовка к деловой игре	4
15	Изучение методологических принципов анализа конфликта.	Доклад	6
Всего			96

## 4. Образовательные технологии

При реализации дисциплины «Антикризисные коммуникации предприятия» применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

При проведении учебных занятий используются традиционные образовательные технологии - лекции в сочетании с практическими занятиями, самостоятельное изучение определённых разделов и современные образовательные технологии, направленные на обеспечение развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств: работа в команде, групповые дискуссии, деловые игры, case-study.

## 5. Оценивание результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, включает: деловые игры, кейс-задачи, коллоквиум, эссе, доклад.

Итоговой оценкой результатов освоения дисциплины является оценка, выставленная во время промежуточной аттестации обучающегося (экзамен) с учетом результатов текущего контроля успеваемости. Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится письменно или устно по билетам. На экзамен выносятся теоретические и практические задания, проработанные в течение семестра на учебных занятиях и в процессе самостоятельной работы обучающихся. Экзаменационные билеты содержат 2 теоретических задания и 1 задание практического характера.

Обобщенные критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции) по итогам освоения дисциплины:

Планируемые результаты обучения	Обобщенные критерии и шкала оценивания результатов обучения			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имеют место	Минимально допустимый уровень знаний, имеет место много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеет место несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имеют место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме

Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки, имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Характеристика сформирова-	Компетенция в полной мере не сформирована.	Сформированность компетенции соответствует	Сформированность компетенции в целом соответствует	Сформированность компетенции полностью
ванности (индикатора компетенции (индикатора достижения компетенции)	Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения)	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

### Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)			
			Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
			Шкала оценивания			
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
			зачтено			не зачтено
ПК-1	ПК-1.1	Знать				
		Основные правила поведения и взаимодействия со СМИ в период кризисной ситуации	Свободно и в полном объеме описывает все основные принципы и правила поведения и взаимодействия со СМИ в кризисной	Достаточно полно знает принципы работы со СМИ в кризисной ситуации, допускает неточности	Плохо описывает принципы и правила поведения и взаимодействия со СМИ в кризисной ситуации, допускает много ошибок	Не знает принципы и правила поведения и взаимодействия со СМИ в кризисной ситуации
		Уметь				

		Составлять модули устных и письменных заявлений для потенциальных кризисных ситуаций	Свободно и без ошибок составляет модули устных и письменных заявлений	Умеет составлять модули устных и письменных заявлений, допускает незначительные ошибки	Плохо составляет модули устных и письменных заявлений, допускает много ошибок	Не умеет составлять модули устных и письменных заявлений
		Владеть				
		Технологией составления информационного эталона для управления информацией в кризисной ситуации	Свободно и в полном объеме владеет навыками написания и подготовки специальных документов для СМИ в период кризисной ситуации	Владеет навыками написания и подготовки специальных документов для СМИ в период кризисной ситуации, допускает незначительные ошибки	Слабо владеет навыками написания и подготовки специальных документов для СМИ в период кризисной ситуации, допускает грубые ошибки	Не владеет навыками написания и подготовки специальных документов для СМИ в период кризисной ситуации
		Навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам	Свободно и в полном объеме владеет навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам	Владеет навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам, допускает незначительные ошибки	Слабо владеет навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам, допускает грубые ошибки	Не владеет навыками создания и управления базой данных и отчетов по обращениям, жалобам, вопросам
	ПК-1.3	Знать				
		Универсальные циклы действий в кризисных ситуациях	Свободно и без ошибок описывает универсальные циклы действий в кризисных ситуациях	Достаточно полно описывает универсальные циклы действий в кризисных ситуациях, допускает незначительные ошибки	Плохо описывает универсальные циклы действий в кризисных ситуациях, допускает много ошибок	Не знает универсальных циклов действий в кризисных ситуациях
		Уметь				
		Разрабатывать антикризисные программы	Свободно и без ошибок разрабатывает антикризисные программы	Умеет разрабатывать антикризисные программы, допускает незначительные ошибки	Слабо ориентируется в разработке антикризисных программ	Не умеет разрабатывать антикризисные программы

		Владеть				
		Технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации	Свободно и в полном объеме владеет технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации организации	Владеет технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации организации, допускает незначительные ошибки	Слабо владеет технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации организации, допускает много ошибок	Не владеет технологией создания информационно-коммуникативных блоков для специальных мероприятий, направленных на восстановление репутации организации
ПК-3	ПК-3.4	Знать				
		Типологию рисков и кризисов, основные сценарии развития их	Свободно и в полном объеме описывает типологию рисков и кризисов, основные сценарии развития их	Достаточно полно описывает типологию рисков и кризисов, основные сценарии развития, допускает незначительные ошибки	Плохо описывает типологию рисков и кризисов, основные сценарии развития, допускает много ошибок	Не знает типологии рисков и кризисов, основных сценариев развития их
		Виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними	Свободно и в полном объеме описывает виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними	Знает виды и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними, допускает незначительные ошибки	Плохо описывает виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними, допускает грубые ошибки	Не знает виды спама и нежелательного контента, методы и средства борьбы с ними
		Уметь				

		Выполнять аналитические и организационные работы в сфере коммуникаций в условиях кризиса	Свободно и без ошибок может проводить аналитические и организационные работы в сфере коммуникаций в условиях кризиса	Умеет проводить аналитические и организационные работы в сфере коммуникаций в условиях кризиса, допускает незначительные ошибки	Слабо ориентируется в процессе аналитических и организационных работ в сфере коммуникаций в условиях кризиса	Не умеет проводить аналитические и организационные работы в сфере коммуникаций в условиях кризиса
Владеть						
		Инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях	Свободно и в полном объеме владеет инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях	Владеет инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях, допускает незначительные ошибки	Слабо владеет инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях, допускает много ошибок	Не владеет инструментами формирования благоприятного имиджа организации в посткризисных коммуникациях

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины. Полный комплект заданий и материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

#### Основная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экземпляров в библиотеке КГЭУ
-------	----------	--------------	---	-----------------------------	-------------	----------------------------	--------------------------------------

1	Чумиков А.Н.	Международные отношения: теории, конфликты, движения, организации	Учебное пособие	М: Аспект Пресс	2013	<a href="http://www.iprbooksshop.ru/21054.html">http://www.iprbooksshop.ru/21054.html</a>	
2	Чумиков А.Н.	Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд	учебное пособие для студентов вузов	М : Аспект Пресс	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57080.htm">http://www.iprbookshop.ru/57080.htm</a>	
3	Федорова А. В.	Конфликтология (для экономистов и менеджеров )	учебное пособие	М.: Кнорус	2019	<a href="https://www.book.ru/book/929982">https://www.book.ru/book/929982</a>	
4	Ивасенко А. Г., Никонова Я. И., Каркавин М. В.	Антикризисное управление	учебное пособие	Москва: КноРус	2019	<a href="https://book.ru/book/932487">https://book.ru/book/932487</a>	

### Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие,	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экземпляров в библиотеке КГЭУ
1	Головко Боризель	Информационный менеджмент массовой коммуникации	учебное пособие для вузов	М.: Академический Проект	2005		20
2	Аршинова К. В., Тайсина Э. А.	Конфликтология	конспект лекций	Казань: КГЭУ	2013	-	20

## 6.2. Информационное обеспечение

### 6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	Федотова М.Г. Связи с общественностью как антикризисный менеджмент	<a href="http://www.aup.ru/books/m864/">http://www.aup.ru/books/m864/</a>
2	PR-библиотека	<a href="http://www.pr-club.com">www.pr-club.com</a>
3	Медиаскоп	<a href="http://mediascope.ru">http://mediascope.ru</a>
4	Информационный сайт PR- бизнеса (Россия)	<a href="http://www.pronline.ru/">http://www.pronline.ru/</a>
5	Сайт Центра маркетинговых исследований и PR (Россия)	<a href="http://www.consalt-spb.ru/">http://www.consalt-spb.ru/</a>

6	Сайт консалтинговой компании Александра Ольшевского (Россия)	<a href="http://www.olshevsky.ru/">http://www.olshevsky.ru/</a>
7	PR-тематический портал (Россия)	<a href="http://www.prguru.ru/">http://www.prguru.ru/</a>
8	Сайт по антикризисному PR Джонатана Бернштейна	<a href="http://www.bernsteincrisismanagement.com/">http://www.bernsteincrisismanagement.com/</a>
9	Портал обмена идеями и сообщениями по PR (США)	<a href="http://publicrelationsideas.com/online_publicity/">http://publicrelationsideas.com/online_publicity/</a>
10	Сайт автора и специалиста по антикризисному PR Дж. Лукажевского (The Lukaszewski Group, США)	<a href="http://www.e911.com/">http://www.e911.com/</a>
11	Международный пресс-клуб	<a href="https://pr-club.com/">https://pr-club.com/</a>

### 6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	Официальный сайт президента России	<a href="http://kremlin.ru/">http://kremlin.ru/</a>	<a href="http://kremlin.ru/">http://kremlin.ru/</a>
2	Официальный сайт Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации	<a href="http://duma.gov.ru/">http://duma.gov.ru/</a>	<a href="http://duma.gov.ru/">http://duma.gov.ru/</a>
3	Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации	<a href="http://council.gov.ru/">http://council.gov.ru/</a>	<a href="http://council.gov.ru/">http://council.gov.ru/</a>
4	Официальный сайт Правительства Российской Федерации	<a href="http://government.ru/">http://government.ru/</a>	<a href="http://government.ru/">http://government.ru/</a>
5	Российская национальная библиотека	<a href="http://nlr.ru/">http://nlr.ru/</a>	<a href="http://nlr.ru/">http://nlr.ru/</a>
6	Фонд «Общественное мнение»	<a href="https://fom.ru/">https://fom.ru/</a>	<a href="https://fom.ru/">https://fom.ru/</a>
7	Всероссийский центр изучения общественного мнения	<a href="https://www.wciom.ru/">https://www.wciom.ru/</a>	<a href="https://www.wciom.ru/">https://www.wciom.ru/</a>
8	Исторический портал «ИСТОРИЯ.РФ»	<a href="https://histrf.ru/">https://histrf.ru/</a>	<a href="https://histrf.ru/">https://histrf.ru/</a>
9	Библиотека ГУМЕР	<a href="https://www.gumer.info/">https://www.gumer.info/</a>	<a href="https://www.gumer.info/">https://www.gumer.info/</a>
10	Институт Философии Российской Академии наук	<a href="https://iphras.ru/">https://iphras.ru/</a>	<a href="https://iphras.ru/">https://iphras.ru/</a>

11	Справочно-информационный	<a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a>	<a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a>
12	Аналитический центр Юрия Левады (Левада-	<a href="http://www.levada.ru/">http://www.levada.ru/</a>	<a href="http://www.levada.ru/">http://www.levada.ru/</a>
13	Федеральный научно-исследовательский социологический центр	<a href="https://www.isras.ru/">https://www.isras.ru/</a>	<a href="https://www.isras.ru/">https://www.isras.ru/</a>
14	Обзор СМИ	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>
15	Мировая цифровая	<a href="http://wdl.org">http://wdl.org</a>	<a href="http://wdl.org">http://wdl.org</a>
16	eLIBRARY.RU	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>

### 6.2.3. Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование информационно-справочных систем	Адрес	Режим доступа
1	«Консультант плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
2	Официальный интернет-портал правовой информации	<a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>	<a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>
3	Справочно-правовая система по законодательству РФ	<a href="http://garant.ru">http://garant.ru</a>	<a href="http://garant.ru">http://garant.ru</a>

### 6.2.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Описание	Реквизиты подтверждающих документов
1	Windows 7 Профессиональная	Пользовательская операционная система	№2011.25486 от 28.11.2011
2	Windows 7 Профессиональная	Пользовательская операционная система	№2011.25486 от 28.11.2011
3	Браузер Chrome	Система поиска информации в сети интернет (включая русскоязычный интернет).	<a href="https://www.google.com/intl/ru/chrome/">https://www.google.com/intl/ru/chrome/</a>
4	OpenOffice	Пакет офисных приложений. Одним из первых стал поддерживать новый открытый формат OpenDocument. Официально поддерживается на платформах Linux	<a href="https://www.openoffice.org/ru/download/index.html">https://www.openoffice.org/ru/download/index.html</a>
5	Adobe Acrobat	Пакет программ	<a href="https://get.adobe.com/ru/reader/">https://get.adobe.com/ru/reader/</a>
6	Adobe Flash Player	Это облегченный подключаемый модуль для браузера и среды выполнения расширенных веб-приложений (RIA)	<a href="https://get.adobe.com/ru/flashplayer/">https://get.adobe.com/ru/flashplayer/</a>
7	LMS Moodle	Это современное программное обеспечение	<a href="https://download.moodle.org/releases/latest/">https://download.moodle.org/releases/latest/</a>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Вид учебной работы	Наименование специальных помещений и помещений для СРС	Оснащенность специальных помещений и помещений для СРС
1	Лекционные занятия	.Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	<p>Экран, мультимедийный проектор, переносное оборудование ноутбук</p> <p>1. Windows 7 Профессиональная (Pro): №2011.25486 от 28.11.2011, лицензиар – ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии – неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>2. Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+: договор №21/2010 от 04.05.2010, лицензиар – ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии – неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>3. Браузер Chrome. Свободная лицензия. тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>4. LMS Moodle. Свободная лицензия. тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p>
2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<p>Экран, мультимедийный проектор, переносное оборудование ноутбук</p> <p>1. Windows 7 Профессиональная (Pro): №2011.25486 от 28.11.2011, лицензиар – ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии – неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>2. Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+: договор №21/2010 от 04.05.2010, лицензиар – ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии – неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>3. Браузер Chrome. Свободная лицензия. тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>4. LMS Moodle. Свободная лицензия. тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно.</p>
3.	Самостоятельная работа обучающегося	Компьютерный класс в выходом в Интернет	<p>Моноблок (30 шт.), система видеонаблюдения (6 видеокамер), проектор, экран</p> <p>1. Windows 10 домашняя для одного языка, тип лицензии - предустановленная, срок действия лицензии - бессрочно.</p> <p>2. Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+: договор №21/2010 от 04.05.2010, лицензиар - ЗАО «Софт Лайн Трейд», тип (вид) лицензии - неискл. право, срок действия лицензии - бессрочно</p>

## **8. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета [www/kgeu.ru](http://www/kgeu.ru). Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;
- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и

право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

## Таблица по заочной форме обучения

### 3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных(ые) единиц(ы) (ЗЕ), всего 216 часов, из которых 29 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа 10 час., занятия семинарского типа (практические, семинарские занятия, лабораторные работы и т.п.) 14 час., групповые и индивидуальные консультации 0 час., прием экзамена (КПА), зачета с оценкой - 1 час., самостоятельная работа обучающегося 179 час, контроль самостоятельной работы (КСР) - 4 час. Практическая подготовка по виду профессиональной деятельности составляет 22 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		6
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	216	216
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ (ЗЕ)	6	6
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:	29	29
Лекционные занятия (Лек)	10	10
Практические занятия (Пр)	14	14
Контроль самостоятельной работы и иная контактная работа (КСР)*	4	4
Контактные часы во время аттестации (КПА)	1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС), в том числе:	179	179
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: (экзамен)	8	8
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	Эк	Эк

## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 20\_\_ /20\_\_  
учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

*Указываются номера страниц, на которых  
внесены изменения,  
и кратко дается характеристика этих  
изменений*

Программа одобрена на заседании кафедры –разработчика «\_21\_» октября 2020г.,  
протокол № \_14\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Миннуллина Э.Б.

Программа одобрена методическим советом института \_\_\_\_\_ ИЦТЭ  
«26»\_октября 2020\_\_г., протокол № \_\_2\_\_

Зам. директора по УМР \_\_\_\_\_  
/\_\_\_\_\_/

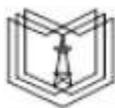
*Подпись, дата*

Согласовано:

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_/

*Подпись, дата*

*Приложение к рабочей программе  
дисциплины*



КГЭУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института Цифровых технологий и  
экономики

\_\_\_\_\_ Торкунова Ю.В.

«26» октября 2020 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по дисциплине**

**Антикризисные коммуникации предприятия**

Направление подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность(и) (профиль(и)) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью в  
коммерческой сфере

Квалификация

бакалавр

г. Казань, 2020

Оценочные материалы по дисциплине «Антикризисные коммуникации предприятия» - комплект контрольно-измерительных материалов, предназначенных для оценивания результатов обучения на соответствие индикаторам достижения компетенции(й):

ПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности основные технологические решения, технические средства, приемы и методы онлайн и офлайн коммуникаций

ПК-3 Способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание процесса обучения по дисциплине. При текущем контроле успеваемости используются следующие оценочные средства: деловая игра, кейс-задача, коллоквиум, эссе, доклад.

Промежуточная аттестация имеет целью определить уровень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за 6 семестр. Форма промежуточной аттестации экзамен.

Оценочные материалы включают задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, разработанные в соответствии с рабочей программой дисциплины.

## 1. Технологическая карта

Семестр 6

Номер раздела/ темы дисциплины	Вид СРС	Наименование оценочного средства	Код индикатора достижения компетенций	Уровень освоения дисциплины, баллы				
				неудов-но	удов-но	хорошо	отлично	
				не зачтено	зачтено			
				низкий	ниже среднего	средний	высокий	
Текущий контроль успеваемости								
1	Изучение антикризисных коммуникаций как часть PR-деятельности	К	ПК-3.4	менее 2	2 - 2	3 - 3	3 - 4	
2	Моделирование ситуаций и неопределенность	КЗ	ПК-1.1	менее 2	2 - 3	3 - 3	3 - 4	
3	Определение рисков предприятия	КЗ	ПК-1.1 ПК-1.3	менее 2	2 - 3	3 - 3	3 - 4	

4	Создание антикризисного плана в случае огласки негативной информации	КЗ	ПК-1.3	менее 2	2 - 3	3 - 3	3 - 4
5	Изучение роли лидерства в кризисной ситуации	КЗ	ПК-1.3, ПК-3.4	менее 2	2 - 3	3 - 3	3 - 4
6	Обеспечение присутствия в информационном поле в кризисной ситуации	КЗ	ПК-3.4	менее 2	2 - 2	2 - 3	3 - 4
7	Идентификация целевых аудиторий и дифференциация сообщений	КЗ	ПК-1,1	менее 2	2 - 2	2 - 3	3 - 4
8	Формированию ключевых сообщений для аудиторий.	КЗ	ПК-1,1	менее 2	2 - 2	2 - 4	4 - 4
9	Формирование тезисов положительного и отрицательного информационных эталонов	КЗ	ПК-1,1 ПК-3.4	менее 2	2 - 2	2 - 3	3 - 4
10	Выполнение этических требований, предъявляемых кризисом	Эс	ПК-3.4	менее 2	2 - 2	2 - 3	3 - 4
11	Анализ дискурсивной защиты организации в кризисной ситуации	КЗ	ПК-1.3	менее 2	2 - 3	3 - 3	3 - 4

12	Изучение принципов посткризисной коммуникации	КЗ	ПК-1.3, ПК-3.4	менее 3	3 - 3	3 - 4	4 - 4
13	Анализ ошибок в распознавании возможностей	К	ПК-1.3, ПК-3.4	менее 3	3 - 3	3 - 4	4 - 4
14	Выявление причин возможных конфликтов	ДИ	ПК-3.4	менее 3	3-3	3 - 4	4 - 4
15	Изучение методологических принципов анализа конфликта.	Дкл	ПК-1.3, ПК-3.4	менее 2	2- 3	3 - 3	4 - 4
Всего баллов				0 - 34	35-39	40-49	50-60
Промежуточная аттестация							
	Подготовка к экзамену	Сбс	ПК-1,1 ПК-1.3, ПК-3.4	0-20	20-30	31-36	36-40
Итого баллов				0-54	55-69	70-84	85-100

## 2. Перечень оценочных средств

Краткая характеристика оценочных средств, используемых при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Оценочные материалы
Деловая игра (ДИ)	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
Кейс-задача (КЗ)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения кейс-задачи
Коллоквиум (К)	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Эссе (Эс)	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Тематика эссе

Доклад (Дкл)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
Билеты к экзамену (Бил.к Эк.)	Форма промежуточного контроля. Оценочные материалы, вынесенные на экзамен, состоят из экзаменационных билетов, где два задания – теоретического характера, и одно – практического.	Билеты к экзамену

### 3. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Дается характеристика всех оценочных материалов текущего контроля успеваемости обучающихся в соответствии с технологической картой и перечнем оценочных средств по дисциплине

Наименование оценочного средства	Коллоквиум
Представление и содержание оценочных материалов	<p><b>Коллоквиум к разделу «Кризис и антикризисный менеджмент»</b></p> <p><b>Вопросы для коллоквиума:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Кризис: подходы к определению понятия, основные характеристики.</li> <li>2.Соотношение понятий: кризис, неопределенность, риск, конфликт, проблема, опасность, угроза, авария, катастрофа.</li> <li>3. Соотношение понятий: «антикризисное управление», «антикризисный PR», «кризисный PR», «кризисные коммуникации».</li> <li>4. Кризис и репутация.</li> </ol> <p><b>Коллоквиум к разделу «Кризис как стимул для преобразования»</b></p> <p><b>Вопросы на обсуждение:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Как создать возможности для преобразования после кризиса?</li> <li>2.Взаимосвязь между этическими стандартами предприятия и возможностью для преобразования.</li> <li>3. Концентрирование внимания на преодолении кризиса.</li> <li>4. Развитие прочных отношений с участниками событий.</li> <li>5. Цели, достижение которых способствует преобразованию после кризиса.</li> <li>6.Возможности для преобразования и введения новой нормы.</li> <li>7. Этапы ошибок прогнозирования по Тернеру.</li> <li>8. Примеры неспособности распознавать благоприятные возможности, которые скрыты в кризисе.</li> </ol>

<p>Критерии оценки и шкала оценивания в баллах<sup>1</sup></p>	<p>При оценке выполненного задания учитываются следующие критерии:</p> <p><i>1. Знание материала</i></p> <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</p> <p><i>2. Последовательность изложения</i></p> <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> путаница в изложении материала – 0 баллов;</p> <p><i>3. Владение речью и терминологией</i></p> <p><input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p><i>4. Применение конкретных примеров</i></p> <p><input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум – <u>4</u></b></p>
<p><b>Наименование оценочного средства</b></p>	<p><b>Кейс-задание</b></p>
<p>Представление и содержание оценочных материалов</p>	<p><b>1. Кейс-задание к разделу «Неопределенность в кризисной ситуации»</b></p> <p><b>Правила по управлению неопределенностью: посадка на мель танкера VALDEZ компании EXXON</b></p> <p>Exxon-Mobil – одна из крупнейших нефтяных компаний в мире. 24 марта 1989 г. в 12:09 танкер Valdez компании Exxon сел на мель возле острова Гус-Айленд в заливе Принс-Уильям-Саунд. Джозеф Хейзелвуд, капитан танкера, позвонил береговой охране и сообщил, что танкер получил пробоину и из нее вытекает нефть. Руководство компании Exxon известили около 12.30. Первая реакция компании была сдержанной и стандартной. Дэвид Пэрриш, представитель компании, вначале преуменьшил масштабы вреда, спровоцированного этим инцидентом, и сказал, что компания Exxon не считает, что в результате происшествия окружающей среде будет нанесен какой-либо ущерб. В последующие дни высокопоставленные руководители компании Exxon отстаивали свою позицию, что компания сможет быстро очистить территорию после разлива без ущерба для окружающей среды. Основываясь на антикризисном планировании компании, Exxon и ее оценке угрозы риска, они считали, что смогут использовать химические диспергаторы. Группы сторонников охраны окружающей среды сомневались в этом. Председатель Лоуренс Роул подвергся острой критике за то, что не появлялся на публике почти целую неделю после того, как танкер сел на мель. Во время очистительных процедур одним из самых горячо оспариваемых вопросов стал запрет на использование диспергаторов. Национальный институт здравоохранения привел результаты исследований, которые показывали, что</p>

<sup>1</sup> В соответствии с БРС, поддерживаемой преподавателем в ЭИОС

диспергаторы вызвали появление опухолей в почках у лабораторных животных.

Изучив кейс, студентам необходимо определить, как компания Эксон управляла неопределенностью.

1. Вспомнить правила, установленные для управления неопределенностью.
2. Нужно иметь в виду, что эти правила служат критериями и ориентирами для обсуждения того, что считается ключевыми аспектами любой реакцией на кризис.
3. Определить, успешно или неуспешно компания Эксон управляла неопределенностью. Ответить на следующие вопросы:

- Быстро ли произошел разлив нефти на танкере? Стал ли он неожиданностью?

- Стандартно ли компания отреагировала на кризис? Была ли ее реакция эффективной?

- Что указывает на то, что угроза, связанная с этим кризисом, относится к сфере восприятия? Как ее воспринимали различные участники события?

- Начал ли Лоуренс Роулс процесс коммуникации сразу же после того, как произошел кризис? Постоянно ли он его поддерживал? Была ли коммуникация эффективной?

- Существовали ли такие вопросы, которые оставались неопределенными или неоднозначными для участников событий по прошествии кризиса?

- Отстаивала ли компания Эксон уровень неоднозначности кризиса с целью ввести общественность в заблуждение или отвлечь ее внимание от кризиса?

- Отстаивала ли компания Эксон свою интерпретацию фактов кризиса? Преуспела ли она в этом?

- Были ли у компании Эксон хорошие намерения по отношению к участникам событий до случая разлива нефти?

## **2. Кейс-задание к разделу «Подготовка к кризисной ситуации»**

Прочитайте и проанализируйте риски для авиакомпании.

Ответьте на вопросы и выполните задание.

### **Классификация рисков для авиакомпании**

1. Технические проблемы и проблемы, связанные с сервисом

- Задержка и отмена рейса

- Несчастные случаи, происшедшие с пассажирами:

  - по вине самих пассажиров,

  - по вине сотрудников компании

  - Несчастные случаи, связанные с отказом оборудования

  - Непрофессиональный сервис

2. Проблемы, связанные с собственными сотрудниками

- Несчастные случаи, происшедшие по вине авиакомпании

- Несчастные случаи, происшедшие по вине третьей стороны

- Несчастные случаи, возникшие вследствие несоблюдения техники

- Проблемы с законодательством РК у собственных сотрудников

3. Текущее состояние компании и изменение ее корпоративной политики

- Изменение в составе партнеров, поставщиков и посредников компании
  - Изменение ценовой политики
  - Неудобное расписание полетов
  - Изменение в политике развития
  - Обвинения в монополизме
4. Финансовые показатели компании
- Обвинения в отсутствии прозрачности
  - налоги и другие обязательные платежи в бюджет
  - заработная плата собственных сотрудников
  - отношения с партнерами
5. Кадровая политика компании
- Принятие на работу зарубежных специалистов
  - Увольнение сотрудников
  - Отношения с профсоюзом
  - Восприятие руководства компании собственными сотрудниками
  - Изменение внутренних документов компании, определяющих рабочее расписание и регулирующее время работы пилотов
6. Руководство компании
- Применение западного стиля менеджмента к казахстанским реалиям
  - Восприятие иностранного менеджмента компании гражданами РК
7. Отношения с регулирующими государственными органами и политическими партиями
- Смена правительства
  - Обвинения со стороны оппозиционных партий во время президентских и парламентских выборов
8. Отношения с конкурентами и другими организациями
- Появление новых конкурентов
  - Увеличение маркетинговой активности конкурентов
  - существующих
  - появляющихся
  - Отношения с руководством аэропортов
  - изменение суммы сборов за авиабилеты
  - изменение политики предоставления слотов (время взлета и посадки)
  - отношение аэропортов с авиакомпаниями-конкурентами
  - при изменении собственной политики авиакомпании
9. Отношение со СМИ
- Негативное отношение журналистов по отношению к компании, вызванное:
    - собственным опытом использования услуг авиакомпании,
    - лоббированием интересов конкурентов компании

**Задания:**

1. Выделить риски высшей категории угроз для имиджа компании.
2. Для выделенных рисков написать шаблоны пресс-релизов на случай возникновения кризисной ситуации.

3. Определить направление коммуникации в ситуации риска (из зад. 1) для минимизации ущерба репутации в случае возникновения кризисной ситуации.

### **3. Кейс-задание к разделу «Создание антикризисного плана»**

Студенту предлагается выбрать любую организацию и выполнить ряд заданий.

1. Определить риски организации.
2. Определить *материалы*, подтверждающие высокую социально-экономическую ответственность и дееспособность организации в целом и ее руководителей (то, что будет выдаваться журналистам «для сведения»).
3. Определить каналы (через какие приоритетные и доступные информационные источники может быть оперативно вброшена нужная информация).  
Определитесь, какие средства связи в условиях ЧС могут быть задействованы немедленно и какие дополнительные коммуникационные каналы можно привлечь при необходимости.

### **4. Кейс-задание к разделу «Методы управления в кризисной ситуации»**

#### **Вспышка пищевого отравления: SCHWAN's Sales**

В сентябре 1994 г. автоцистерна, принадлежавшая и управляемая корпорацией Cliff Viessman, вернулась в здание компании в штате Миннесота, нагруженная партией сырых яиц, которые были инфицированы бактерией сальмонелла, о чем работники компании не подозревали. Зараженные продукты использовались для изготовления мороженого на производстве Schwan's в городе Маршалл, штат Миннесота. Популярность и широкое распространение продуктов компании стали причиной того, что партия зараженного мороженого была раскуплена в короткие сроки. Заболело, по меньшей мере, 224000 человек в 35 штатах. Философия компания сформулирована была в заявлении президентом компании Альфредом Шваном: «Если бы Вы были клиентом компании Шванс, чего бы Вы от нее ожидали?» Еще до того, как стали известны окончательные результаты проверки, компания публично заявила, что отзывает предположительно инфицированное мороженое: «Благополучие наших потребителей играет первоочередную роль для компании, поэтому мы с готовностью отзываем наше мороженое и тесно сотрудничаем с правительственными учреждениями». Компания принесла извинения покупателям и вернула им деньги, открыла горячую телефонную линию с потребителями и компенсировала расходы на медицинское лечение.

Преимущество компании: водители компании лично встречались с покупателями, извинились, забрали отозванное мороженое и возвратили за него деньги.

Определите, проявили ли Альфред Шван и его компания эффективные лидерские качества в управлении кризисом.

Ответьте на вопросы:

1. Что указывает на то, что лидерские качества Швана сыграли решающую роль в преодолении кризиса?
2. Что делали руководители компании Шванс, чтобы оставаться на виду после того, как произошел кризис?

3. Каким образом компания Шванс приобрела прочную репутацию до того, как произошел кризис?
4. Как проявлялась честность и открытость руководителей компании после того, как произошел кризис?
5. Каким образом компания Шванс создавала возможности для преобразования по прошествии кризиса?
6. Сотрудничала ли компания с участниками событий во время и после кризиса?
7. Как лидерский стиль Швана повлиял на кризисную ситуацию – улучшил или ухудшил ее?
8. Адаптировали ли руководители компании Шванс свой стиль лидерства к природе кризиса?
9. Что указывает на то, что реакция компании Шванс на кризис была добродетельной?
10. Каким образом компания Шванс выполняла обязательства по коммуникации после того, как произошел кризис? Извлекла ли она уроки из происшествия?

### **5. Кейс-задание к разделу «Построение эффективной коммуникации в кризисной ситуации»**

Правила эффективной коммуникации: пожар на заводе компании Malden Mills.

Malden Mills – текстильное производство, расположенное в Метьюлене, штат Массачусетс. Особенности: высокие заработные платы, 3000 рабочих мест. Организация в собственности семьи Фейерштайн 100 лет. Семья Фейерштайн сконцентрировала внимание на развитие прочных отношений со своими работниками и клиентами. Ценность лидерских качеств определяется как «небезразличие к вопросам равенства между людьми». В период предыдущей кризисной ситуации, когда пришлось уволить сотрудников, владелец компании Арон Фейерштайн пообещал всех сотрудников взять на работу сразу, после окончания кризиса; обещание сдержал. Фейерштайн спонсировал программы профессионального обучения, программы изучения английского языка как иностранного и общие кредитные линии для местных жителей. Одна из характеристик Арона Фейерштайна: «Если у него есть всего лишь половина буханки хлеба, он поделится ею с остальными.»

11 декабря 1995 г. произошел пожар на заводе. Фейерштайн немедленно сообщил работникам, что собирается отстроить завод, выплатит рабочим зарплату в полном объеме и пособие на медицинское обслуживание за 30 дней, в течение которых будут отстраивать завод. В итоге выплата заработных плат продлилась еще на 60 дней, а выплата пособия на медицинское обслуживание – на 90 дней, в течение которых завод был отстроен.

Через день после пожара Фейерштайн заявил: «Мы собираемся продолжать вносить свой вклад в благосостояние города Лоренс... У нас была возможность сбежать на юг еще много лет назад. Мы этого не сделали тогда и не собираемся делать сейчас».

Сообщение через месяц после пожара заявил о продолжении выплачивать заработной платы: «И почему я это делаю? Я

считаю работников, стоящих предо мной здесь, самым ценным ресурсом, который есть у Malden Mills. Я не считаю их, как некоторые компании, расходами, которые можно урезать. То, что я делаю сегодня, вернется в десятикратном размире, и благодаря этому Malden Mill станет лучшей компанией в этой отрасли промышленности.»

Ответьте на следующие вопросы и определите, как Арон Фейерштайн осуществлял коммуникацию после пожара.

1. Какими были основные цели кризисной коммуникации Арона Фейерштайна?
2. Как Арон Фейерштайн устанавливал сотрцднические взаимоотношения с участниками событий до того, как наступил кризис?
3. В чем проявлялосл отношение Арона Фейерштайна к участникам событий как к партнеоам при управлении кризисом?
4. Каким образом Арон Фейерштайн развивал позитивные отношения с непосредственным и опосредованными участниками событий после того, как произошел пожар?
5. Какие факты доказывают то, что Арон Фейерштайн выслушивал и понимал потребности участников событий?
6. Каким образом Арон Фейерштайн осуществлял коммуникацию с участниками событий о кризисе? Как часто он это делал?
7. Давал ли Арон Фейерштайн определенные и однозначные ответы на вопросы о причине кризиса?
8. Можно ли сказать, что Арон Фейерштайн слишком усердствовал, стараясь успокоить участников событий и убедить их в том, какое воздействие окажет на них кризис?
9. Какие заявления о самоэффективности делал Арон Фейерштайн после того, как произошел кризис?
10. Что указывает на то, что Арон Фейерштайн признал, что в случае пожара на заводе могут присутствовать и позитивные факторы?
11. Подготовьте 2 информационных сообщений для СМИ от имени компании: 1) сразу после пожара; 2) через месяц после пожара.

### **6. Кейс-задание для раздела «Идентификация целевых аудиторий и каналов получения и распространения информации»**

Для кейса о пожаре в Malden Mills выполните следующие задания:

1. Выделите целевые аудитории.
2. Для каждой целевой аудитории подготовьте PR-сообщение.
3. Выберите каналы коммуникации для каждой целевой аудитории (предположив, что событие произошло в наше время).
4. Создайте базу данных и отчетов по обращениям, жалобам и вопросам.

### **7. Кейс-задание для раздела «СМИ как ключевая аудитория в ситуации кризиса»**

**Авария в Норильске**

**Авария на ТЭЦ-3 в Норильске** произошла 29 мая. В результате инцидента из резервуара с дизельным топливом выплеснулось около 21 тыс. т нефтепродуктов. Общая площадь загрязнения достигла 180 тыс. кв. м.

Задания:

1. Изучить публикации российской СМИ об аварии.
2. Предложить свой вариант действия данной ситуации, план взаимодействия со СМИ
3. Подготовить 2 коммуникационных материала для СМИ от имени компании.

Вариант выполнения задания:

Студенты разбиваются на подгруппы по 3-4 человека. Распределяются роли: глава компании, пресс-секретарь, журналист(ы). «Глава компании» и «пресс-секретарь» организуют пресс-конференцию, предварительно разослав «журналистам» пресс-релизы, бэкграундер и другие необходимые материалы. «Журналисты» тем временем готовят сложные вопросы, а по итогам пресс-конференции пишут статьи.

### **8. Кейс-задание для раздела «Организация информационно-коммуникационного процесса в кризисной коммуникации»**

Прочитайте обращение В. Путина к гражданам России в связи с распространением коронавирусной инфекции (текст хранится на кафедре). Выполните задания:

1. Определите целевые аудитории.
2. Выделите основные тезисы послания.
3. Сделайте выводы об эффективности/неэффективности обращения для регулирования кризисной ситуации.

### **9. Кейс: создание информационного эталона в период эпидемии коронавирусной инфекции 2020 г.**

1. Определите основные позиции информационного эталона в процессе государственной кампании по борьбе с эпидемией коронавирусной инфекцией:

- 1) Первый блок на основании законодательства
- 2) Второй блок – нормативные документы
- 3) Третий блок – этические кодексы
- 4) Четвертый блок – терминологический аппарат

2. На основе определенных вами позиций из четырех блоков сформировать тезисы **универсального положительного информационного эталона**.

### **10. Кейс: формулирование версии в кризисной ситуации с помощью версификатора Чумикова**

Версификатор:

#### **Модуль формирования сообщения о ЧС (Чумиков)**

1. *Функции организации N., исполненные надлежащим образом*

1. N. сумела оперетивно и адекватно оценить характер, масштаб и другие параметры ЧС (описать ЧС).
2. N. приняла меры к устранению последствий ЧС в максимально короткие сроки (указать нормативы и их практическую реализацию).
3. Если бы не это, последствия ЧС могли оказаться более тяжелыми, как это было в других случаях (привести примеры).
4. N обеспечила надлежащую координацию работы всех собственных подразделений, занятых устранением последствий ЧС.
5. Работой по устранению последствий ЧС непосредственно управляют руководители N (указать авторитетных руководителей высокого уровня).
6. В то же время не все должностные лица государственных и (или), муниципальных, коммерческих, общественных учреждений оперативно и качественно выполнили свои обязанности по устранению последствий ЧС (назвать обобщенно или конкретно).
7. У N существует прогноз развития ситуации (представить прогноз, после реализации которого можно будет заявить: «Мы сделали больше и быстрее, чем обещали» ).
8. На всех этапах работы по устранению последствий ЧС N обеспечит максимальную полноту и гласность в предоставлении информации (указать координаты для связи).

*II. Причины ЧС (причины недостатков в работе по предупреждению и устранению последствий ЧС)*

1. N приносит свои соболезнования пострадавшим в ходе ЧС, разделяет со всеми другими субъектами ответственность за причины (последствия) ЧС и примет максимально возможное участие в их устранении.
2. N выражает признательность всем организациям и персоналам (перечислить), принявшим вместе с МЧС участие в ликвидации последствий ЧС.
3. N благодарит журналистов за объективное освещение ситуации вокруг ЧС и надеется, что эта объективность будет сохранена впредь.
4. В ходе реализации функций надзора за состоянием объектов N неоднократно указывала на необходимость повышения ответственности руководителей (владельцев) объекта, где произошло ЧС, за его безопасность. Однако рекомендации не всегда выполнялись – в этом одна из причин ЧС.
5. В ходе реализации функции прогнозирования ЧС N постоянно ставит проблему повышения культуры безопасности населения и занимается этим со своим персоналом. Недостаточное внимание к формированию этой культуры и ее в целом низкий уровень - одна из причин ЧС.
6. В качестве одной из причин ЧС можно назвать также недостаточную межведомственную координацию в предупреждении ЧС.

7. Еще одна причина – недостаточное число (или отсутствие) общественных формирований, призванных оказывать содействие N в устранении последствий ЧС.
8. Роль природных и техногенных факторов в качестве причин ЧС будет изучена специально созданной комиссией.
9. N в минимально короткие сроки разработает меры, которые позволят не допустить подобных ЧС (последствий ЧС) в будущем.

Задание 1. С помощью версификатора подготовьте шаблон версии для любой компании на случай кризисной ситуации.

Задание 2. Найти кризисную ситуацию (ЧС), предоставить версию, выдвинутую руководством компании. Соотнести версию компании с версификатором Чумикова. Сделать вывод о соответствии/ несоответствии модулю.

**11. Кейс-задание для раздела «Дискурсивные стратегии восстановления имиджа в кризисной ситуации»  
Израиль против «Флотилии свободы»**

31 мая 2010 г. израильский спецназ провел операцию по перехвату «Флотилии мира» из шести судов, направлявшуюся с гуманитарным (по словам участников) грузом в Сектор Газа. В результате, по данным мировых СМИ, погибли 19 человек, десятки получили ранения. Организаторы миротворческой миссии обвиняют израильтян в том, что «...военные высадились на палубе турецкого судна, открыв огонь по безоружным гражданским лицам...». Победа израильских командос на море обернулась грандиозным скандалом, потерей союзников и испорченным имиджем страны. «Убийство, организованное государством», – так оценил это событие Премьер-министр Турции. В итоге развернулась информационная война, в ходе которой Израиль попытался представить и распространить свою интерпретацию события и не допустить снижения легитимности правительства.

Задания:

1. Изучить новостные материалы о данной ситуации (хранятся на кафедре). 2. Проанализировать защиту Израиля и выявить дискурсивные стратегии, которые использовал Израиль для защиты репутации.

**12. Кейс- задание для раздела «Восстановление после кризиса»**

**Посткризисная коммуникация Саяно-Шушенской ГЭС после аварии 17 августа 2009 г.**

***Объективные условия реализации проекта***

- авария унесла жизнь 75 человек, социальная поддержка пострадавших и семей погибших стала важнейшей задачей для компании;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в первые же часы после аварии развернуты работы по восстановлению машинного зала и ликвидации социальных последствий;</li> <li>- в восстановительных работах и на строительстве берегового водосброса на разных этапах одновременно было задействовано более 2000 человек;</li> <li>- работы осложнялись продолжительными аномальными холодами, установившимися в зиму 2009/10 г. на территории всего Сибирского региона;</li> <li>- снежная холодная зима стала причиной обильного половодья весной 2010 г. и сложной гидрологической обстановки;</li> <li>- в осенне-зимний период и прохождения половодья восстановительные работы в машинном зале шли в круглосуточном режиме;</li> <li>- информационно-коммуникационная деятельность в значительной степени ориентировалась на нейтрализацию работы <b>оппозиционных групп</b>, среди которых выделялись: <ul style="list-style-type: none"> <li>- «оппозиционные журналисты»;</li> <li>- «независимые» эксперты;</li> <li>- «жители-активисты».</li> </ul> </li> </ul> <p>Их информация, распространявшаяся преимущественно через интернет-СМИ, блоги, социальные сети и активно использовавшая отраслевые источники и терминологию, заключалась в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распространении непроверенных слухов;</li> <li>- выдаче несостоятельных, псевдонаучных прогнозов;</li> <li>- предоставлении результатов подложной экспертизы.</li> </ul> <p>Ответьте на вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. На что была направлена коммуникационная деятельность PR-отдела ОАО "РусГидро" после аварии?</li> <li>2. Опишите основную концепцию проекта, цели и задачи посткризисной кампании.</li> <li>3. Каковы основные темы информационных сообщений?</li> <li>4. Опишите основные инструменты, использовавшиеся в антикризисной кампании СШГЭС.</li> <li>5. Авария произошла в 2010 г. Какие изменения в антикризисной кампании следовало бы предпринять для ее адаптации к современным реалиям?</li> </ol>
<p>Критерии оценки и шкала оценивания в баллах</p>	<p>Каждое кейс-задание оценивается по следующим критериям:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Знание материала</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 1 балл;</li> <li><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</li> </ul> </li> <li>2. <i>Последовательность изложения</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано – 1 балл;</li> <li><input type="checkbox"/> путаница в изложении материала – 0 баллов;</li> </ul> </li> <li>3. <i>Владение речью и терминологией</i></li> </ol>

	<p><input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p>4. Применение конкретных примеров</p> <p><input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум – 4</b></p>
<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Эссе</b>
Представление и содержание оценочных материалов	<p><b>Эссе к разделу «Условия создания эффективных сообщений в кризисной ситуации»</b></p> <p>Темы для эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Фильм «Александр Невский» (1939 г.) как инструмент антикризисных коммуникаций.</li> <li>2. Роль этики и ценностей в кризисной ситуации</li> <li>3. Сила позитивного мышления в кризисной ситуации</li> <li>4. Роль лидерства в кризисной ситуации</li> <li>5. Гуманизм в кризисной ситуации</li> </ol>
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>1. Знание материала</p> <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</p> <p>2. Тезис и аргументация</p> <p><input type="checkbox"/> четкий тезис и логично выстроенная аргументация – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> путаница в изложении материала – 0 баллов;</p> <p>3. Владение речью и терминологией</p> <p><input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p>4. Применение конкретных примеров</p> <p><input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум – 4</b> .....</p>
<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Деловая игра</b>
Представление и содержание оценочных материалов	<p style="text-align: center;"><b>Деловая игра (пример)</b> <b>Причины возможных конфликтов</b></p> <p>Оценивается активность студентов, умение быстро реагировать на проблему, применяя теоретические знания на практике.</p> <p><b>Цели:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации;</li> <li>▪ провести упражнение на анализ конфликта;</li> <li>▪ проработать стратегию решения конфликта, разобраться в преимуществах и недостатках различных</li> </ul>

стратегий, проверить, какая из стратегий поведения в конфликте характерна для каждого из участников, оценить ее эффективность;

- потренироваться в определении четких целей деятельности, в выработке индивидуальной и совместной стратегии и тактики успеха.

**Ресурсы:** бланки на всех участников, ручки.

**Время:** около часа.

### Ход игры

Преподавателю стоит позаботиться о создании рабочей атмосферы, достаточного места для комфортной и сосредоточенной работы каждого участника игры. Каждый из участников получает бланк, на заполнение его дается 20–30 минут. В конце упражнения группа может собраться вместе и озвучить проблемы эмоционального, интеллектуального или иного свойства, которые проявились в ходе работы над заданием.

**Бланк игры «Паспорт проблемы».** 1. Сформулируйте и запишите, в чем, на ваш взгляд, состоит суть конфликта. \_\_\_\_\_

2. Разложите конфликт на составляющие:

- что происходит (процесс, действие, поведение сторон) \_\_\_\_\_
- к чему это приводит (чьи и какие потребности нарушены) \_\_\_\_\_
- чувства по этому поводу (ваша эмоциональная реакция на угрозу потребностям и на развитие конфликта) \_\_\_\_\_

3. Определите, что для вас более важно:

- защита собственных потребностей, принципов, ощущение личного комфорта и
- сохранение хороших отношений со второй стороной. 1

4. Какой стиль поведения в конфликтной ситуации вы предпочитаете?

- уход
- приспособление
- принуждение
- компромисс
- сотрудничество

5. Если, используя выбранный мною стиль поведения, проблема будет разрешена, конфликт снят, то:

Я \_\_\_\_\_ Другая сторона \_\_\_\_\_

	<p>(Сформулируйте, какие конкретные результаты ожидаются, какова будет эмоциональная доминанта в ощущениях обеих сторон по завершению конфликта, как прогнозируются отношения между сторонами.)</p> <p>6. Я смогу сказать, что проблема, конфликт разрешены, когда (если) _____</p> <p>Источник: <a href="http://trepsy.net/delo/stat.php?stat=5579">http://trepsy.net/delo/stat.php?stat=5579</a></p>
<p>Критерии оценки и шкала оценивания в баллах</p>	<p><i>1. Знание материала</i></p> <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренной программой дисциплины – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</p> <p><i>2. Тезис и аргументация</i></p> <p><input type="checkbox"/> четкий тезис и логично выстроенная аргументация – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> путаница в изложении материала – 0 баллов;</p> <p><i>3. Владение речью и терминологией</i></p> <p><input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p><i>4. Применение конкретных примеров</i></p> <p><input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум – 4_____</b></p>
<p><b>Наименование оценочного средства</b></p>	<p><b>Доклад</b></p>
<p>Представление и содержание оценочных материалов</p>	<p><b>Темы докладов к разделу «Коммуникационные действия по управлению конфликтом»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблема эволюции конфликта</li> <li>2. Общая характеристика конфликтов в животном мире</li> <li>3. Типичные внутривидовые конфликты у животных</li> <li>4. Уровни проявления и типология конфликтов</li> <li>5. Трансактный анализ конфликтов</li> <li>6. Конфликт как тип трудных ситуаций</li> <li>7. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости</li> <li>8. Психологические особенности конфликтной личности</li> <li>9. Особенности конфликтных отношений у молодого поколения</li> <li>10. Переживание как основа внутриличностного конфликта</li> <li>11. Профилактика внутриличностных конфликтов</li> <li>12. Причины и последствия внутриличностного конфликта</li> <li>13. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта</li> <li>14. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов</li> <li>15. Саморегуляция психического состояния как способ выхода из конфликта</li> <li>16. Семейные конфликты и способы их разрешения</li> </ol>

	<p>17. Психологическая помощь в разрешении супружеских конфликтов</p> <p>18. Особенности конфликтов в трудовых коллективах и способы их разрешения</p> <p>19. Профилактика конфликтных отношений в трудовых коллективах</p> <p>20. Конфликты между руководителями и подчиненными</p> <p>21. Игровые методы как способ разрешения конфликтов в организации</p> <p>22. Социальные конфликты и пути их разрешения</p> <p>23. Специфические особенности межгруппового конфликта</p> <p>24. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов</p> <p>25. Основные виды межгрупповых конфликтов</p> <p>26. Специфика межэтнических конфликтов</p> <p>27. Этно-политическая эволюция</p> <p>28. Межгосударственные конфликты и основные направления их предотвращения</p> <p>29. Политические конфликты тоталитарных и демократических систем</p> <p>30. Межгосударственные конфликты и национальные интересы</p> <p>31. Специфика педагогических конфликтов</p> <p>32. Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликтов</p> <p>33. Психологические условия успеха на переговорах</p> <p>34. Технологии управления конфликтами</p> <p>35. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации</p>
<p>Критерии оценки и шкала оценивания в баллах</p>	<p><i>1. Знание материала</i></p> <p><input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</p> <p><i>2. Тезис и аргументация</i></p> <p><input type="checkbox"/> четкий тезис и логично выстроенная аргументация – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> путаница в изложении материала – 0 баллов;</p> <p><i>3. Владение речью и терминологией</i></p> <p><input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p><i>4. Применение конкретных примеров</i></p> <p><input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 1 балл;</p> <p><input type="checkbox"/> неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум – <u>4</u></b></p>

#### 4. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Наименование оценочного средства	Экзамен
Представление и содержание оценочных материалов	<p>Оценочные материалы, вынесенные на экзамен, состоят из экзаменационных билетов, где два задания – теоретического характера, и одно – практического.</p> <p>Примеры экзаменационных билетов:</p> <p>Билет 1.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Кризис. Определение кризиса. Признаки кризисной ситуации</li><li>2. Идентификация целевых аудиторий в кризисной ситуации</li><li>3.Прочитать текст. Определите основные дискурсивные стратегии, используемые оратором для защиты репутации.</li></ol> <p>Билет 2.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Этапы антикризисного коммуникационного управления</li><li>2. Работа с внутренней средой в кризисной ситуации</li><li>3.Прочитать кейс. Какие коммуникационные инструменты необходимо применить для восстановления репутации в данном случае?</li></ol>
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<p>Число баллов, которое может получить обучающийся за экзамен, составляет от 20 до 40.</p> <p>При выставлении баллов учитываются следующие критерии:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Знание понятий, категорий</li><li>2.Правильность выполнения практического(их) задания(ий)</li><li>3.Владение методами и технологиями, запланированными в РПД</li><li>4.Владение специальными терминами и использование их при ответе.</li><li>5.Умение объяснять, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы</li><li>6.Логичность и последовательность ответа</li><li>7.Демонстрация способности участвовать в разработке обобщенных вариантов решения проблем</li></ol> <p>От 36 до 40 баллов оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.</p> <p>От 31 до 35 баллов оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.</p> <p>От 20 до 30 баллов оценивается ответ, свидетельствующий, в основном, о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо</p>

	<p>сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.</p>
--	---