

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Антикризисные коммуникации

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность образовательной программы

Реклама и связи с общественностью в политике и коммерции

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Антикризисные коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1: Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации УК-4.2: Имеет практический опыт составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной	УК-4.1: Владеет навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации, знает требования к деловой коммуникации УК-4.2: Владеет опытом составления текстов разной функциональной принадлежности и разных жанров на государственном и родном языках, опытом перевода текстов с иностранного языка на родной	Практическая задача Дискуссионное обсуждение Деловая игра	Зачёт: Задачи Доклад
ПК-1: Способен организовывать процесс создания коммуникационного продукта и (или) мероприятия	ПК-1.1: Выполняет функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью ПК-1.2: Осуществляет тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	ПК-1.1: Знает функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникационного проекта по рекламе и связям с общественностью ПК-1.2: Владеет навыком планирования мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии	Деловая игра	Зачёт: Задания

	ПК-1.3: Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	ПК-1.3: Знает способы организации процесс создания коммуникационного продукта и (или) мероприятия		
--	---	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	0	0
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	4
- КСР	1	1
самостоятельная работа	39	63
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	4 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	
Тема 1. Кризисные коммуникации: понятия, содержание, принципы антикризисного реагирования	5	4	3	3	1	1	4	4	1	0
Тема 2. Типология кризисов на предприятии и причины их возникновения	9	6	3	3	4	1	7	4	2	2
Тема 3. Роль и функции антикризисных коммуникаций в условиях кризиса	6	7	2	2	1	4	3	6	3	1
Тема 4. Репутационные риски и защита имиджа в кризисной ситуации	4	4	2	2	1	1	3	3	1	1
Тема 5. Антикризисный план и антикризисная программа	11	5	6	3	1	1	7	4	4	1

Тема 6. Стадии антикризисного PR (докризисные, кризисные, посткризисные)	6	8		2	1	5	1	7	5	1	
Тема 7. Прогнозирование и анализ кризисной ситуации: внешние и внутренние признаки	11	10	8	8	2	1	10	9	1	1	
Тема 8. Media Relations в кризисе: сущность, принципы, практические рекомендации	15	13	8	7	1	5	9	12	6	1	
Тема 9. Антикризисное консультирование. Методы кризисного консалтинга	4	10		6	3	3	3	9	1	1	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1					1	1			
Итого	72	72	32	36	15	22	48	59	24	9	

Содержание разделов и тем дисциплины

№

п/

п

Наименование темы
дисциплины

Краткое содержание занятия

1

Кризисные коммуникации: понятия, содержание, принципы антикризисного реагирования
Происхождение и понятийный аппарат PR, антикризисных PR. Специфика содержания и функций антикризисных PR.
Социальные, экономические и политические причины возникновения и развития антикризисных PR как профессии и отрасли бизнеса. Роль антикризисных PR в современном

8

обществе и рыночной экономике. Типология кризисов и их классификация. Организационный кризис. Кризис доверия: определения, причины, последствия. Понятия кризиса и причины его возникновения. Восстановление репутации и доверия после кризиса. Распределение ролей в кризисе. Предотвращение социальных кризисов методами PR.

3

Роль и функции антикризисных коммуникаций в условиях кризиса
Основные функции, задачи антикризисного реагирования.
Руководство по кризисным ситуациям (Crisis Manual), структура, ключевые понятия, правила формирования пакета антикризисной документации. Факторы и условия, влияющие на эффективность кризисного PR.

Репутация как актив организации и как условие ведения бизнеса. Концепция заинтересованных лиц организации.

Репутация организации в восприятии различных заинтересованных лиц. Кризис репутации: определение, механизм развития и последствия. Причины кризисов репутации.

Роль СМИ в развитии кризисов репутации. Специфический характер спектра вовлеченности заинтересованных лиц в различные кризисы организации.

Антикризисный план и
антикризисная программа

Прогнозирование и планирование антикризисного PR на
основе ранжированного перечня рисков организации. Методы разработки планов антикризисного PR.
Содержание

планов антикризисного PR. Планирование сообщений во
времени, разным адресатам (заинтересованным лицам), по
разным информационным каналам в отношении различных
кризисов организации. Шаблоны сообщений. Распределение ролей при реализации мероприятий
антикризисного
PR.

Прогнозирование, планирование, подготовка мероприятий
антикризисного PR; упреждение, нейтрализация кризиса;
послекризисные мероприятия. Содержание различных этапов антикризисного PR.

Прогнозирование и
анализ кризисной ситуации: внешние и
внутренние признаки

Особенности прогнозирования и планирования в менеджменте проблемных ситуаций. Сущность,
диагностика, методики. Оценка эффективности. Антикризисный мониторинг. Социологический опрос,
фокус-группы, экспертные
оценки, контент-анализ.

Контроль каналов коммуникации. Принципы оперативности и открытости при реагировании. Основные
прессматериалы для работы в кризисной ситуации: пресс-релиз,
заявление, Q&A и др. Наиболее эффективные инструменты
Media Relations. Сравнение зарубежной и российской
практики работы со СМИ. Правила поведения в кризисной
ситуации: подготовка к возможному кризису, выбор
средств их предотвращения, определение конкретной стратегии и тактики на случай кризиса,
формирование антикризисной команды, создание эффективных каналов связи
с общественностью, проверка исполнения всех принятых
решений.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и
заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины
приведенным в п. 5.

Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и
практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности
самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими
учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и
практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы
студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к промежуточной аттестации следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На промежуточной аттестации студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Практическая задача) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическая задача)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
не зачтено	не осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссионное обсуждение)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
не зачтено	не осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции УК-4:

Взаперти

Развивает коммуникационные навыки, умение принимать решения.

Необходимый инвентарь: офис.

Правила игры. Представьте, что ваша команда оказалась запертой в офисе. Все двери заблокированы, ломать их или выбивать окна нельзя. За 30 минут участники команды должны выбрать 10 обычных предметов из вашего офиса, которые необходимы им для выживания, и расположить их по степени значимости. Цель заключается в том, чтобы за тридцать минут обсудить предложенные списки и порядок предметов и прийти к согласию.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции ПК-1:

Два предприятия «Запад» и «Восток» осуществляют совместную деятельность, которая основана на дружеских отношениях между руководителями. Существуют только устные договоренности при взаимных обязательствах. Три месяца назад предприятие «Запад» предоставила партнеру свой товар на реализацию с отсрочкой платежа. По договоренности оплата предполагалась хотя и с отсрочкой, но за весь товар одновременно. Предприятие «Восток» не стало заниматься реализацией товара, а уступила его предприятию «Юг» и тоже с отсрочкой платежа. Через некоторое время выяснилось, что у предприятия «Юг» появились финансовые трудности. Предприятие «Запад», узнав об этом, проявила беспокойство и потребовало у предприятия «Восток» возврата своего товара или денег, тем более что уже подошел срок платежа. Одновременно у предприятия «Запад» также появились финансовые трудности. Предприятие «Восток» проявило настойчивость и заставила предприятие «Юг» начать выплачивать деньги по мере реализации товара, но не стало переводить денежные средства на счет предприятия «Запад».

На требования руководства предприятия «Запад» перевести на его счет причитающиеся средства руководитель предприятия «Восток» стал дружески

успокаивать партнера: все будет нормально и пусть руководитель предприятия «Запад» не беспокоится. Однако предприятие «Запад» имеет свои обязательства перед другими предприятиями, срок оплаты которых уже наступил. Однозначного решения этой ситуации не существует, однако решение возможно путем грамотно построенных переговоров, но при определенных условиях:

1. Предприятия собираются и в дальнейшем сотрудничать и вести совместные дела;
2. Руководители предприятий хотят сохранить между собой дружеские отношения;
3. Составление письменных документов о дальнейшей деятельности;
4. Угроза разорения предприятия вследствие того, что другие предприятия не захотят иметь дело с необязательным партнером.

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
не зачтено	не осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели 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. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Задачи) для оценки сформированности компетенции УК-4

Упражнение 1. Прочитайте текст. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям? Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом — стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку. Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не 9 приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?» Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. Урок взросления.)

Дополнительные вопросы 1. Объясните, почему этот текст представляет собой пример описания деловой коммуникации. 2. Почему Сэм не считал нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины? 3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу? 4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»? 5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля? 6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Упражнение 2. Проанализируйте начало следующего письма и назовите фамилию автора, который долго редактировал текст: «то зачеркнет, то опять поставит слово. Раза три переставлял „что“, но выходило или бессмыслица, или соседство с другим „что“». Как бы Вы помогли автору при работе над текстом письма? Милостивый государь! Квартира, которую я занимаю во втором этаже дома, в котором вы предполагаете произвести некоторые перестройки, вполне соответствует моему образу жизни и приобретенной, вследствие долгого пребывания в сем доме, привычке. Известясь через крепостного моего человека, Захара Трофимова, что вы приказали сообщить мне, что занимаемая мною квартира... 10

Упражнение 3. Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов. 1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства. 2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села. 3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах. 4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.

Упражнение 4. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты. 1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян. 2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса. 3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал. 4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей. 5. Мы сегодня женщину

рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения. 6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне. 7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю. 8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги. 9. Микрофоны надо перенести взад. 11 10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена. 11. У нас есть альтернативные люди на этот пост. 12. Я не могу не сказать своего голоса. 13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами. 14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Упражнение 5. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи. 1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции. 2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе. 3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени. 4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора. 5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

Упражнение 6. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения. 1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям. 2. Соответствие собеседников ролевому амплу (начальника, врача, милиционера). 3. Нормативность языковых средств. 4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат. 5. Повышенная роль этикета.

Упражнение 7. Определите, речь какой профессиональной группы пародирует в своем юмористическом рассказе Б. Диксон. 12 — Папа, я не хочу сегодня идти в школу! — Несколькими исследователями было независимо показано, что недостаток школьного образования может впоследствии отрицательно сказаться на способности индивидуума обеспечивать свое материальное благосостояние. Кроме того, другие папы сообщали, что, в частности и в особенности, та школа, которую мы субсидируем, является оптимальной. Другим важным фактором, который необходимо принять во внимание, является относительная свобода, которой мама пользуется в твое отсутствие, в силу чего имеет возможность уделять внимание твоему младшему родственнику по боковой линии. — Но зачем же ходить каждый день? — Предыдущее мое выступление в прениях по данному вопросу было полностью проигнорировано. Создается впечатление, что ты не была со мной в аудиоконтакте. Доводы оратора сводятся к следующему: при отсутствии преимуществ в образовании, которые обеспечиваются регулярным посещением школы, могут наблюдаться интервалы в знаниях. а это, в свою очередь, может привести к бедствиям, проистекающим вследствие недостатка финансовых ресурсов. Это может также негативно отразиться на эмоционально-волевой сфере твоей личности. Вопросы и задания 1. В какой сфере трудится отец девочки? Какие особенности профессионального общения использует он в диалоге? 2. Какими словами можно было бы заменить следующие выражения: «негативно отразится на эмоционально-волевой сфере личности», «быть в аудиоконтакте», «младший родственник по боковой линии», «бедствия, проистекающие вследствие недостатка финансовых ресурсов»? 3. Переведите диалог на обычный разговорный язык. 4. Попробуйте перевести этот диалог на язык другой профессиональной группы (например, военных или чиновников)

Критерии оценивания (оценочное средство - Задачи)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
не зачтено	не осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции УК-4

Темы рефератов по коммуникации Опубликовано: 23.01.2023 Автор статьи Валерия Наши авторы Эксперт по сдаче вступительных испытаний в ВУЗах

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при

осуществлении делового общения (переговоров и т.п.). 31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения. 32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении. 33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки. 34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет. 35. Формальные и неформальные особенности коммуникации. 36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие. 37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие. 38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации. 39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс. 40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс. 41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы. 42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
не зачтено	не осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Задания) для оценки сформированности компетенции ПК-1

1. Предпосылки становления и развития антикризисного PR в зарубежной и российской практике. 2. Жизненный цикл организации и основные задачи антикризисного управления. 3. Опыт осуществления антикризисного PR на разных стадиях развития кризисной ситуации. 4. Создание антикризисной программы, разработка позиции антикризисного реагирования. 5. Организация и технология проведения антикризисных PR-кампаний. 6. Методы исследований в кризисном PR. Коммуникационный аудит. 7. Оперативное реагирование на события. Взаимодействие со СМИ. 8. «Корпоративные извинения». Коммуникации, направленные на восстановление имиджа предприятия. 9. Факторы устойчивости в антикризисном PR. Корпоративная идеология. 10. Работа с персоналом в кризисной ситуации. Кадровый потенциал как фактор устойчивости. 11. Понятие реинжиниринга бизнес-процессов. Реинжиниринг в кризисном PR. 12. Адаптационный PR-менеджмент. Понятие адаптации предприятия. 13. Черный PR: основные формы, методы и инструменты. 14. СМИ как фактор манипулирования. Информационные и психологические войны. 15. Классификация рабочих документов в антикризисном PR. 16. Риск-менеджмент в PR. Управление информационными рисками. 17. Технологии антикризисного PR. Стратегия и тактика антикризисных мер.

Критерии оценивания (оценочное средство - Задания)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Способен организовывать процесс создания коммуникационного продукта и (или) мероприятия
не зачтено	не способен организовывать процесс создания коммуникационного продукта и (или) мероприятия

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Душкина М. Р. PR и продвижение в маркетинге. Коммуникации и воздействие, технологии и психология : учеб. пособие. - СПб. : Питер, 2010. - 560 с. - (Учебное пособие). - ISBN 978-5-49807-787-1 : 367.00., 2 экз.
2. Шарков Феликс Изосимович. Интегрированные PR-коммуникации : (связи с общественностью как компонент интегрированных маркетинговых коммуникаций). - М. : РИП-холдинг, 2004. - 272 с. - (Интегрированные маркетинговые коммуникации). - ISBN 5-900045-60-9 : 114.00., 1 экз.

Дополнительная литература:

1. Ольшевский А. С. Антикризисный PR и консалтинг. - СПб. : Питер, 2003. - 432 с. - (Маркетинг для профессионалов). - ISBN 5-94723-314-2 : б/ц., 1 экз.
2. Антикризисный менеджмент / под ред. А. Г. Грязновой. - М. : Тандем : Экмос, 1999. - 368 с. - 50.00., 4 экз.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Перечень программного обеспечения

№ Перечень ПО

1 MicrosoftWindows.

2 Microsoft Office

3 Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение

4 Справочно-правовая система Консультант Плюс

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью.

Автор(ы): Каблова Любовь Викторовна, кандидат политических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Хохлышева Ольга Олеговна, доктор исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 29.11.2023, протокол № 15.