



УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета
факультета культуры и искусства
от «20» мая 2024 г., протокол №12/272

Председатель  /Н.С. Сафронов/
Зав.кафедрой дизайна (подпись)
культуры и искусства 20.05.2024 г.
Е.Л.Силантьева (по доверенности
№ 218/03 от 29.01.2024г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Планирование антикризисных коммуникаций
Факультет	Факультет культуры и искусства
Кафедра	Кафедра связей с общественностью, рекламы и культурологии
Курс	4 - очная форма обучения; 4 - заочная форма обучения

Направление (специальность): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль/специализация): Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях

Форма обучения: очная, заочная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: 01.09.2024 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	КАФЕДРА	Должность, ученая степень, звание
Гончарова Наталья Владимировна	Кафедра связей с общественностью, рекламы и культурологии	Доцент, Кандидат социологических наук
	Кафедра психологии и педагогики	Доцент, Кандидат социологических наук

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

формирование представления об антикризисных связях с общественностью, принципов, методов организации и проведения антикризисных PR– коммуникаций

Задачи освоения дисциплины:

· формирование целостного представления о практике антикризисного PR и опыте использования PR в корпоративном антикризисном управлении;

· изучение методов и технологий управления кризисами.

изучение опыта антикризисного PR в практической деятельности российских и зарубежных организаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Планирование антикризисных коммуникаций» относится к числу дисциплин блока Б1.В.ДВ.06, предназначенного для студентов, обучающихся по направлению: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции: ПК-1, ПК-4.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин как: Основы теории и практики связей с общественностью, Основы интегрированных коммуникаций, Работа с клиентами в рекламе и связях с общественностью, Основы теории и практики рекламы, Профессионально-творческая практика, Инфографика и визуализация коммуникационного продукта, Управление информацией (контентом) Интернет-ресурсов, Преддипломная практика, Современная пресс-служба, Социальные институты и процессы, Реклама и связи с общественностью в государственных учреждениях, Коммуникационный менеджмент, Организация рекламных и PR-мероприятий, Внутрифирменные коммуникации, Консалтинг в рекламе и связях с общественностью, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Работа с рекламными и PR-текстами, Речевые коммуникации в связях с общественностью и рекламе.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-1 Способность участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации	знать: Сущность, виды и основные причины возникновения кризиса, теорию и практику отечественных и зарубежных

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
	<p>антикризисных PR-коммуникаций, понятие, виды и принципы антикризисного PR. Его этапы, организационные аспекты антикризисных PR-коммуникаций</p> <p>уметь: проводить антикризисные мероприятия, Составлять типовой план антикризисного PR, составлять пресс-релизы и прочие документы в антикризисных коммуникациях</p> <p>владеть: планирования антикризисного PR, работы с имиджем организации и первого лица в период кризиса, проведения специальных мероприятий при взаимодействии со СМИ и общественностью</p>
ПК-4 Способен организовывать и осуществлять работу по созданию и редактированию контента	<p>знать: теоретические аспекты коммуникации и построения коммуникационных каналов, их достоинства и недостатки современные требования, предъявляемые к планированию, подготовке и проведению коммуникационных кампаний и мероприятий; Особенности работы с различными заинтересованными сторонами в антикризисном Р</p> <p>уметь: распознавать кризисное состояние организации, выявлять новые возможности и разрабатывать планы коммуникационных кампаний</p> <p>владеть: навыками анализа проблемных ситуации при планировании антикризисных коммуникационных кампаний</p>

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 2 ЗЕТ

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах): 72 часа

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>очная</u>)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	36	36
Аудиторные занятия:	36	36
Лекции	18	18
Семинары и практические занятия	18	18
Лабораторные работы, практикумы	-	-

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>очная</u>)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		7
1	2	3
Самостоятельная работа	36	36
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Проверка решения задачи (выполнения задания), Оценивание выполнения задания, Оценивание эссе, Тестирование	Проверка решения задачи (выполнения задания), Оценивание выполнения задания, Оценивание эссе, Тестирование
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачёт	Зачёт
Всего часов по дисциплине	72	72

Форма обучения: заочная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>заочная</u>)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		8
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	8	8
Аудиторные занятия:	8	8
Лекции	4	4
Семинары и практические занятия	4	4
Лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	60	60
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Проверка решения задачи (выполнения задания), Оценивание выполнения задания, Оценивание эссе, Тестирование	Проверка решения задачи (выполнения задания), Оценивание выполнения задания, Оценивание эссе, Тестирование
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет (4)	Зачет
Всего часов по дисциплине	72	72

4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия							
Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса	14	4	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR	14	4	4	0	2	6	Тестирование, Оценивание Оценивание эссе
Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью							
Тема 2.1. Тема 3. Работа с целевыми аудиториями в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации	16	4	4	0	2	8	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиaprостранстве в антикризисном PR	12	2	2	0	4	8	Тестирование, Оценивание выполнения задания, Проверка решения задачи (выполнение задания)

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях	16	4	4	0	2	8	Тестирование
Итого подлежит изучению	72	18	18	0	12	36	

4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения: заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия							
Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса	13	1	0	0	0	12	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR	14	1	1	0	1	12	Тестирование, Оценивание Оценивание эссе
Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью							
Тема 2.1.	14	1	1	0	1	12	Тестирова

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 3. Работа с целевыми аудиториями в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации							ние, Оценивание выполнения задания
Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиaprостранстве в антикризисном PR	13	0	1	0	1	12	Тестирование, Оценивание выполнения задания, Проверка решения задачи (выполнение задания)
Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях	14	1	1	0	1	12	Тестирование
Итого подлежит изучению	68	4	4	0	4	60	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия

Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Понятие кризисных ситуаций. Основные характеристики кризиса. Классификации кризисных ситуаций. Коммуникации в условиях конфликта. Коммуникации в условиях чрезвычайных ситуаций. Причины возникновения кризисов, последствия кризисов для организации. Стадий жизненного цикла кризиса. Репутация как актив организации. Кризис репутации: определение, механизм развития и последствия. Причины кризисов репутации. Роль СМИ в развитии кризисов репутации.

Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR

Понятия антикризисного PR. Задачи, функции антикризисного PR. Внутренний антикризисный PR. Внешний антикризисный PR. Принципы антикризисного PR. Антикризисная программа как стратегический план действий. Теория управления проблемами Говарда Чейса. Этапы антикризисного PR: прогнозирование, планирование, подготовка мероприятий антикризисного PR; упреждение, нейтрализация кризиса; послекризисные мероприятия. Содержание различных этапов антикризисного PR. Превентивные технологии формирования позитивного смыслового контекста в организации. Тестирование рисков.

Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью

Тема 2.1. Тема 3. Работа с целевыми аудиториями в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации

Целевые аудитории во время кризиса. Каналы взаимодействия с целевыми аудиториями. Основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса. Работа с жалобами населения в социальных сетях. Персонал организации: проблемы в кризисной ситуации. Технологии для налаживания оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации. B2B коммуникации в условиях кризиса

Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиа-пространстве в антикризисном PR

Кризисный план коммуникаций. Контроль за информацией в начальный период кризиса. Каналы распространения информации. Условия для коррекции негативной информации. Характер ключевых сообщений. Работа со СМИ. Работа со спикером в кризисных ситуациях. Подготовка речи. Стратегия борьбы со слухами (Джон Уолтер). Информационные атаки в интернете и приемы их отражения. Работа в социальных сетях. Правовые основы взаимоотношений со СМИ. Формирование общественного мнения в послекризисный период.

Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях

Понятие ЧС. Основные задачи коммуникационной политики в ЧС. Основные задачи докризисных мероприятий. Технологии превентивной PR-кампании. Типичные стадии действий компании при устранении кризиса в условиях ЧС. Система посткатастрофного реагирования. Восстановление репутации

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия

Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса

Вопросы к теме:

Очная форма

вопросы:

- Дайте определение понятию «кризис».
- Каковы основные характеристика кризиса
- Соотношение понятий кризис, конфликтная ситуация, чрезвычайная ситуация
- По каким основаниям классифицируют кризисы?
- Каковы общие причины возникновения кризисов?
- Какие стадии проходит кризис в своем развитии?
- Каковы возможные последствия кризиса для организации?
- Что такое «кризис репутации»? Каковы его механизмы развития, последствия. Практическое

задание: Некоторые специалисты считают, что кризис – это не только неизбежное зло. Его можно использовать для своей выгоды. Кто и как может использовать факт свиного гриппа на одной из территорий / обнаруженный факт брака пищевой продукции N/ коррупционный скандал для укрепления собственной репутации и финансового положения? Приведите свои примеры использования кризиса. Работа по подгруппам.

Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR

Вопросы к теме:

Очная форма

Вопросы

- что понимается под термином «антикризисный PR»?.
- Что такое «внутренний антикризисный PR», что такое «Внешний антикризисный PR»?
 - Основные принципы деятельности пресс-службы в условиях конфликта и чрезвычайных ситуаций.
- Что такое «проактивный» и «реактивный» антикризисный PR?
- Как понимал и какие этапы управления проблемами выделял Г.Чейс?
- Назовите этапы антикризисного PR, дайте характеристику
- Что понимается под превентивными технологиями формирования позитивного смыслового контекста в организации?

Практическое задание: Пробуйте определить наиболее вероятностные кризисные ситуации для следующих организаций: Детская больница, Министерство спорта, Университет, Сеть магазинов, Школа, Мебельная фабрика. Выработайте рекомендации, чтобы избежать этих кризисов, и минимизировать ущерб в случае его возникновения.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Заочная форма

Вопросы

- что понимается под термином «антикризисный PR»?.
- Что такое «внутренний антикризисный PR», что такое «Внешний антикризисный PR»?
- Основные принципы деятельности пресс-службы в условиях конфликта и чрезвычайных ситуаций.
- Что такое «проактивный» и «реактивный» антикризисный PR?
- Как понимал и какие этапы управления проблемами выделял Г.Чейс?
- Назовите этапы антикризисного PR, дайте характеристику
- Что понимается под превентивными технологиями формирования позитивного смыслового контекста в организации?

Практическое задание: Пробуйте определить наиболее вероятностные кризисные ситуации для следующих организаций: Детская больница, Министерство спорта, Университет, Сеть магазинов, Школа, Мебельная фабрика. Выработайте рекомендации, чтобы избежать этих кризисов, и минимизировать ущерб в случае его возникновения.

Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью

Тема 2.1. Тема 3. Работа с целевыми аудиториям в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации

Вопросы к теме:

Очная форма

Вопросы

- Каковы каналы взаимодействия с целевыми аудиториями во время кризиса организации?
 - Каковы основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса?
 - Какие проблемы испытывает персонал организации в кризисной ситуации?
 - Какие существуют технологии для налаживания оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации?
 - Какие задачи стоят при организации B2B коммуникации в условиях кризиса? Практическое занятие: анализ кейсов: кто является стекхолдерами для данной проблемной ситуации. Предложите Каналы взаимодействия с целевыми аудиториями в данной ситуации. Практическое задание: Проанализируйте данную ситуацию с точки зрения антикризисного менеджмента. Какие ошибки допущены менеджерами? Какие дополнительные стимулы для персонала дает его информированность о состоянии дел в организации?
- Практическое занятие: работа с недовольными клиентами

Заочная форма

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Вопросы

- Каковы каналы взаимодействия с целевыми аудиториями во время кризиса организации?
 - Каковы основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса?
 - Какие проблемы испытывает персонал организации в кризисной ситуации?
 - Какие существуют технологии для налаживания оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации?
 - Какие задачи стоят при организации B2B коммуникации в условиях кризиса? Практическое занятие: анализ кейсов: кто является стекхолдерами для данной проблемной ситуации. Предложите каналы взаимодействия с целевыми аудиториями в данной ситуации. Практическое задание: Проанализируйте данную ситуацию с точки зрения антикризисного менеджмента. Какие ошибки допущены менеджерами? Какие дополнительные стимулы для персонала дает его информированность о состоянии дел в организации?
- Практическое занятие: работа с недовольными клиентами

Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиа- пространстве в антикризисном PR

Вопросы к теме:

Очная форма

Вопросы

- Информационная работа как форма управления в кризисных ситуациях. Какие сведения обычно содержит антикризисная программа?
 - Почему СМИ называют ключевой аудиторией взаимодействия в кризисной ситуации?
 - Каковы возможные ситуации, с которыми сталкивается персонал и топ- менеджмент организации в кризисных условиях?
 - Особенности взаимодействия пресс-службы со средствами массовой информации в условиях кризиса.
 - Подготовка заявления для общественности. Инструктаж пресс-представителя.
 - Участие в журналистских пулах, неформальных информационных мероприятиях (круглые столы, пресс-клубы) мозговые штурмы и т.п. Неофициальные контакты.
 - Борьба со слухами. Слухи как канал передачи антикризисной информации.
- Практическое задание:
- Задание 1. Нейтрализация негативных публикаций в СМИ
Анализируется реальная публикация в СМИ в рамках избирательной кампании. Студентам предлагают прямо на семинаре организовать меры, направленные на ее нейтрализацию.
 - Задание 2. работа с негативом и троллингом для разного типа государственных, коммерческих и некоммерческих организациях.

Заочная форма

Вопросы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа дисциплины		

- Информационная работа как форма управления в кризисных ситуациях. Какие сведения обычно содержит антикризисная программа?

Почему СМИ называют ключевой аудиторией взаимодействия в кризисной ситуации?

Каковы возможные ситуации, с которыми сталкивается персонал и топ-менеджмент организации в кризисных условиях?

- Особенности взаимодействия пресс-службы со средствами массовой информации в условиях кризиса.

- Подготовка заявления для общественности. Инструктаж пресс-представителя.

- Участие в журналистских пулах, неформальных информационных мероприятиях (круглые столы, пресс-клубы) мозговые штурмы и т.п. Неофициальные контакты.

Борьба со слухами. Слухи как канал передачи антикризисной информации.

Практическое задание:

- Задание 1. Нейтрализация негативных публикаций в СМИ

Анализируется реальная публикация в СМИ в рамках избирательной кампании. Студентам предлагают прямо на семинаре организовать меры, направленные на ее нейтрализацию.

- Задание 2. работа с негативом и троллингом для разного типа государственных, коммерческих и некоммерческих организациях.

Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях

Вопросы к теме:

Очная форма

Вопросы:

Что такое «чрезвычайная ситуация». В чем ее особенности для целей антикризисного реагирования?

Перечислите основные задачи коммуникационной политики в ЧС.

Каковы цель докризисных мероприятий?

Перечислите технологии превентивной PR-кампании.

Перечислите последовательность действий организации при устранении кризиса в условиях ЧС.

Что включает система действий посткатастрофного реагирования?

В чем сложность и каковы задачи восстановления репутации после ЧС? Какие инструменты применяются на этом этапе?

Деловая игра: В СМИ просочилась информация об анализах загрязнении окружающей среды вокруг территории завода.

Цель: Изучение ситуации и выработка концепции антикризисного реагирования на эту информацию. Структура действий: Постановка целей (по субъектам), создание информационно-аналитического блока, разработка аргументации, определение необходимого технического обеспечение реализации мероприятий. Направления работы со СМИ, с населением, с лидерами общественного мнения и пр. Создание базовых коммуникационных пакетов.

Работа выполняется в группах по 4-5 человек

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Заочная форма

Вопросы:

- Что такое «чрезвычайная ситуация». В чем ее особенности для целей антикризисного реагирования?
- Перечислите основные задачи коммуникационной политики в ЧС.
- Каковы цель докризисных мероприятий?
- Перечислите технологии превентивной PR-кампании.
- Перечислите последовательность действий организации при устранении кризиса в условиях ЧС.
- Что включает система действий посткатастрофного реагирования?
- В чем сложность и каковы задачи восстановления репутации после ЧС? Какие инструменты применяются на этом этапе?

Деловая игра: В СМИ просочилась информация об анализах загрязнении окружающей среды вокруг территории завода.

Цель: Изучение ситуации и выработка концепции антикризисного реагирования на эту информацию. Структура действий: Постановка целей (по субъектам), создание информационно-аналитического блока, разработка аргументации, определение необходимого технического обеспечение реализации мероприятий. Направления работы со СМИ, с населением, с лидерами общественного мнения и пр. Создание базовых коммуникационных пакетов.

Работа выполняется в группах по 4-5 человек

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие кризисных ситуаций. Основные характеристики кризиса
2. Классификации кризисных ситуаций.
3. Коммуникации в условиях конфликта. Коммуникации в условиях чрезвычайных ситуаций.
4. Причины возникновения кризисов, последствия кризисов для организации.
5. Стадий жизненного цикла кризиса.

6. Кризис репутации: определение, механизм развития и последствия. Причины кризисов репутации..

7. Понятия антикризисного PR. Задачи, функции антикризисного PR. Внутренний антикризисный PR. Внешний антикризисный PR.

8. Принципы антикризисного PR.

9. Антикризисная программа как стратегический план действий

10. Направления работы пресс-службы в условиях кризиса: Подготовка заявлений для общественности Участие в журналистских пулах, неформальных информационных мероприятиях (круглые столы, пресс-клубы) мозговые штурмы и т.п. Неофициальные контакты.

11. Этапы антикризисного PR

12. Целевые аудитории во время кризиса. Каналы взаимодействия с целевыми аудиториями.

13. Основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса.

14. Работа с внутренней аудиторией в условиях кризиса.

15. B2B коммуникации в условиях кризиса.

16. Контроль за информацией в начальный период кризиса

17. Каналы распространения информации.

18. Условия для коррекции негативной информации.

19. Работа со СМИ в условиях кризиса Характер ключевых сообщений.

20. Работа со спикером в кризисных ситуациях.

21. Основные задачи при работе с органами власти в ситуации кризиса.

22. Работа со слухами

23. Информационные атаки в интернете и приемы их отражения.

24. Работа в социальных сетях.

25. Правовые основы взаимоотношений со СМИ.

26. Формирование общественного мнения в послекризисный период.

27. Понятие ЧС. Основные задачи коммуникационной политики в ЧС.
28. Технологии превентивной PR-кампании в чрезвычайной ситуации.
29. Стадии действий организации при устранении кризиса в условиях ЧС.
30. Система посткатастрофного реагирования. Восстановление репутации

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019г.).

По каждой форме обучения: очная/заочная/очно-заочная заполняется отдельная таблица

Форма обучения: очная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия			
Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	6	Тестирование, Оценивание Оценивание эссе
Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью			
Тема 2.1. Тема 3. Работа с целевыми аудиториям в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Тестирование, Оценивание выполнения задания

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиа-пространстве в антикризисном PR	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	8	Тестирование

Форма обучения: заочная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Раздел 1. Раздел 1. Кризисные коммуникации: сущность, причины, механизм, последствия			
Тема 1.1. Тема 1. Сущность, виды и причины возникновения кризиса	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	12	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 1.2. Тема 2. Понятия и принципы антикризисного PR	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	12	Тестирование, Оценивание Оценивание эссе
Раздел 2. Раздел 2. Управление кризисными ситуациями в связях с общественностью			
Тема 2.1. Тема 3. Работа с целевыми аудиториями в антикризисном PR: потребители, партнеры, персонал организации	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	12	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 2.2. Тема 4. Практика отношений в медиа-пространстве в антикризисном PR	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	12	Тестирование, Оценивание выполнения задания
Тема 2.3. Тема 5. Технологии информационной работы в чрезвычайных ситуациях	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и	12	Тестирование

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
	информационного обеспечения дисциплины.		

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная

1. Файншмидт, Е. А. Антикризисный PR : учебное пособие / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов ; Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. - Москва : Евразийский открытый институт, 2010. - 118 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Гарантированный срок размещения в ЭБС до 31.12.2021 (автопродлонгация). - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/10609.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир. пользователей. - ISBN 978-5-374-00367-3. / .— ISBN 0_120325

2. Сайкин Е.А. Антикризисный PR : учебное пособие / Е.А. Сайкин ; Сайкин Е.А. - Москва : НГТУ, 2015. - 44 с. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778226814.html>. - Режим доступа: ЭБС "Консультант студента"; по подписке. - ISBN 978-5-7782-2681-4. / .— ISBN 0_250171

3. Зуб Анатолий Тимофеевич. Антикризисное управление организацией : Учебное пособие / А.Т. Зуб, Е.М. Панина ; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, факультет государственного управления; Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова. - 1. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 256 с. - ВО - Бакалавриат. - <http://znanium.com/catalog/document?id=399390>. - <https://znanium.com/cover/1832/1832368.jpg>. - Режим доступа: ЭБС Znanium; по подписке. - ISBN 978-5-8199-0327-8. - ISBN 978-5-16-100747-1. - ISBN 978-5-16-003099-9. / .— ISBN 0_466498

дополнительная

1. Чумиков Александр Николаевич. Управление коммуникациями : Учебник / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров ; Институт социологии Российской академии наук. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 544 с. - ВО - Бакалавриат. - <https://znanium.com/catalog/document?id=421754>. - <https://znanium.com/cover/1927/1927318.jpg>. - Режим доступа: ЭБС Znanium; по подписке. - ISBN 978-5-394-05290-3. / .— ISBN 0_478131

2. Милюкова, А. Г. Теория и практика связей с общественностью и рекламы. Антикризисный PR. Методические материалы и кейсы : практикум / А. Г. Милюкова ; А. Г. Милюкова. - Саратов : Вузовское образование, 2020. - 127 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - Текст. - Весь срок охраны авторского права. - электронный. - Электрон. дан. (1 файл). - URL: <http://www.iprbookshop.ru/96768.html>. - Режим доступа: ЭБС IPR BOOKS; для авторизир.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

пользователей. - ISBN 978-5-4487-0723-0. / .— ISBN 0_154839

3. Жильцова О. Н. Связи с общественностью : учебник / О. Н. Жильцова, И. М. Синяева, Д. А. Жильцов. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2024. - 263 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/555978> . - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-19117-2. / .— ISBN 0_546182

учебно-методическая

1. Гончарова Н. В. Планирование антикризисных коммуникаций : учебно-методические указания для студентов направления подготовки бакалавриата «Реклама и связи с общественностью» / Н. В. Гончарова ; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - 2019. - Загл. с экрана. - Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 370 КБ). - Режим доступа: ЭБС УлГУ. - Текст : электронный. / .— ISBN 0_41635.

б) Программное обеспечение

- Операционная система "Альт образование"
- Офисный пакет "Мой офис"

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.gosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

[2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

3. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для выполнения лабораторных работ и практикумов, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций (*выбрать необходимое*)

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для представления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе:

- Мультимедийное оборудование: компьютер/ноутбук, экран, проектор/телевизор
- Компьютерная техника

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Рабочая программа дисциплины		

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик	Кандидат социологических наук	Гончарова Наталья Владимировна
	Должность, ученая степень, звание	ФИО