

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт общественных наук

(наименование института)

Кафедра политических и общественных коммуникаций

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой политических и
общественных коммуникаций

Протокол от «14» июня 2017 г.

№ 10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.14.10 Управление репутацией

(индекс и наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Стратегическое управление компанией (Liberal Arts)

направленность (профиль)

бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2018

Москва, 2017 г.

Автор–составитель:

Старший преподаватель кафедры политических и
общественных коммуникаций

(ученое звание, ученая степень, должность) (наименование кафедры)

Богуславский С.М.
(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой политических и общественных
коммуникаций

(наименование кафедры) (ученое звание, ученая степень,)

С. Потоликкио
(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные рекомендуемые источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.14.10 Управление репутацией обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенций
СК ОС LA- 14	Способность разрабатывать и реализовывать проекты для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов	СК ОС LA – 14.3	Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
СК ОС LA - 14.3	на уровне знаний: сформированы знания ключевых понятий дисциплины; основных причин возникновения нежелательных элементов в представлениях о компании или частном лице; существующих возможностей создания и продвижения репутации (официальные сайты, технические аккаунты, работа с отзывами клиентов); теоретические особенности проектирования деятельности в области рекламы и связей с общественностью; принципов взаимодействия основных элементов работы по созданию репутации; примеры мониторинга.
	на уровне умений: сформированы умения выделять значимые факторы, оказывающие влияние на повышение эффективности различных видов коммуникаций; определять цели, задачи, необходимые ресурсы, технологии деятельности при реализации проектов в области рекламы и связей с общественностью; самостоятельно использовать методы управления репутацией (в социальных сетях, в СМИ, на официальных сайтах)
	на уровне навыков: владение основными методами мониторинга и управления репутацией, навыками планирования.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.ДВ.14.10 Управление репутацией входит в состав дисциплин по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается в 7 семестре. Общая трудоемкость дисциплины

составляет 72 часа (2 з.е.)

Дисциплина Б1.В.ДВ.14.10 «Управление репутацией» опирается на курс Б1.В.ДВ.14.1 «Общественные коммуникации», изучаемый во 5 семестре.

Дисциплина реализуется после изучения базовой части программы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часа.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины , час.						Форма текущего контроля успеваем ости ⁴ , промежу точной аттестаци и
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КС Р		
Очная форма обучения								
Тема 1	Общее понятие об управлении репутацией.	8/6			4/3		4/3	О
Тема 2	Мониторинг репутации организации и частного лица	16/12			6/4,5		10/7,5	О
Тема 3	Работа с отзывами	16/12			6/4,5		10/7,5	О
Тема 4	Этические проблемы управления репутацией	16/12			6/4,5		10/7,5	Д
Тема 5	Приёмы управления репутацией	16/12			6/4,5		10/7,5	О
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72/54			28/21		44/33	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), (И) – деловая игра и др.

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Общее понятие об управлении репутацией.	Общее понятие о деловой репутации. История и причины возникновения понятия «управление репутацией». Факторы, которые вредят репутации.
Тема 2	Мониторинг репутации организации и частного лица	Основные приёмы мониторинга. практикум по проведению мониторинга репутации в СМИ, в интернете (официальный сайт, социальные сети, форумы)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Работа с отзывами	Мониторинг отзывов о компании или частном лице. Сортировка отзывов. Ответы на отзывы. Реакция в СМИ, в интернете.
Тема 4	Этические проблемы управления репутацией	Понятия о «деловой репутации», «чести и достоинстве», «клевете», «компромете» и под.
Тема 5	Приёмы управления репутацией	Создание, размещение и оптимизация сведений о компании. Создание новых электронных ресурсов. Создание и размещение пресс-релизов на авторских ресурсах. Судебные разбирательства. Создание и ведение блогов. Создание позитивного образа компании или частного лица на сторонних сайтах. Активное продвижение бесплатных продуктов и проведение акций. Участие в социальных акциях и создание социальной рекламы. Реакция на общественную критику и эффективные изменения.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление репутацией» используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий семинарского типа: опрос, диспут.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Примерные вопросы для опроса.

Тема 1

Предмет и задачи управления репутацией. Деловая репутация. Имидж и репутация. История и причины возникновения понятия «управление репутацией». Факторы, которые вредят репутации.

Тема 2

Мониторинг репутации. Площадки для создания, поддержания и защиты репутации

Тема 3

Целевая аудитория при работе над репутацией. Стратегия работы с отзывами.

Тема 4

Понятия о «деловой репутации», «чести и достоинстве», «клевете», «компромете» и под. Законодательство РФ в части защиты деловой репутации, чести и достоинства.

Тема 5

Создание, размещение и оптимизация сведений о компании. Создание новых электронных ресурсов. Создание и размещение пресс-релизов на авторских ресурсах. Судебные разбирательства. Создание и ведение блогов. Создание позитивного образа

компании или частного лица на сторонних сайтах. Активное продвижение бесплатных продуктов и проведение акций. Участие в социальных акциях и создание социальной рекламы. Реакция на общественную критику и эффективные изменения. Имидж сотрудника и руководителя организации.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
СК ОС LA-14.	Способность разрабатывать и реализовывать проекты для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов	СК ОС LA -14.3.	Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
3 этап (код этапа: СК-14.3) Способность прогнозирования ключевых результатов, использования технологий реализации проекта для продвижения продуктов, услуг, организаций и личных брендов.	Участствует в ведении переговоров. Готовит проектную документацию. Готовит отчеты и визуальные презентации по проекту.	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Владеет навыками составления и оформления проектной документации. Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Примерные вопросы к зачету:

1. Понятие о деловой репутации.
2. История и причины возникновения понятия «управление репутацией».
3. Корпоративная культура, имидж и репутация.
4. Репутационные и имиджевые мероприятия.
5. Факторы, которые вредят репутации.
6. Мониторинг репутации. Площадки для создания, поддержания и защиты репутации
7. Целевая аудитория при работе над репутацией. Принципы работы с целевой аудиторией.
8. Стратегия работы с отзывами
9. Понятия о «деловой репутации», «чести и достоинстве», «клевете», «компромете» и под. Законодательство РФ в части защиты деловой репутации, чести и достоинства.
10. Создание, размещение и оптимизация сведений о компании.
11. Создание новых электронных ресурсов.
12. Создание и размещение пресс-релизов на авторских ресурсах.

13. Судебные разбирательства.
14. Создание и ведение блогов.
15. Создание позитивного образа компании или частного лица на сторонних сайтах.
16. Активное продвижение бесплатных продуктов и проведение акций.
17. Участие в социальных акциях и создание социальной рекламы.
18. Реакция на общественную критику и эффективные изменения.
19. Имидж сотрудника и руководителя организации.
20. Возможности и особенности влияния пресс-служб, пиар-служб на общественное мнение.
21. Разработка стратегии формирования позитивной репутации компании или частного лица.

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Участвует в ведении переговоров. Готовит проектную документацию. Готовит отчеты и визуальные презентации по проекту.	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Владеет навыками составления и оформления проектной документации. Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

<i>Кол-во баллов за экзамен</i>	<i>Критерий оценивания*</i>
30	Способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Владеет навыками составления и оформления проектной документации. Владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.
20	Принимает участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации, но не вполне уверенно. Составляет и оформляет проектную документацию, допуская незначительные ошибки. Подготавливает отчеты и презентации с незначительными ошибками и (или) нарушениями правил.
10	Слабо принимает участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации, не инициативен. Составляет и оформляет проектную документацию с грубыми ошибками, не знает или путает этапы. Подготавливает отчеты и презентации плохого качества, не применяет основные правила.
0	Не способен принимать участие в устной индивидуальной и групповой коммуникации. Не владеет навыками составления и оформления проектной документации. Не владеет навыками подготовки отчетов и презентаций.

* преподаватель рассматривает 1-2 из 4 перечисленных критериев, в зависимости от вопроса.

Итоговая сумма баллов по 100-бальной шкале, полученная в соответствии с указанными выше критериями, переводится в 5-бальную систему по следующей шкале:

81 - 100 баллов – оценка «отлично»

61 - 80 баллов – оценка «хорошо»

41 - 61 баллов – оценка «удовлетворительно»

менее 41 балла – оценка «неудовлетворительно»

4.4. Методические материалы

В процессе преподавания данной дисциплины используются как классические методы обучения (семинары), так и различные виды самостоятельной работы студентов по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств студентов и на поощрение их интеллектуальных инициатив.

Интерактивные формы:

- дискуссии по соответствующей тематике в рамках семинарского занятия.

Виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала по основной и дополнительной литературе, законотворческой и правоприменительной практики в целях самоподготовки;
- творческая подборка теоретического материала и обобщение результатов критического анализа практики законотворческой и правоприменительной деятельности;
- конспектирование материалов научной литературы по заданию преподавателя;
- подготовка к занятиям, проводимым в интерактивной форме;
- выполнение заданий.

Знание курса поможет студенту повысить интерес к профессиональной подготовке, изучению специальных дисциплин; получить навык самостоятельной работы в библиотеке с учебной и монографической литературой при подготовке к семинарским занятиям, тестам и практикумам.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

- регулярное посещение семинаров является основой для эффективной и успешной контактной работы студента с преподавателем; не допускается пропуск более 25% контактных занятий без уважительной причины – это может привести к недопуску к промежуточной аттестации;
- ведение конспектов и их регулярное перечитывание (в тот же день, после семинара) может быть полезно для организации нового материала, для его успешного освоения и в перспективе для его запоминания к зачету, а также для выбора правильной тематики курсовой работы.

Методические рекомендации по использованию учебных и информационных материалов:

- рекомендуется использовать именно те учебно-методические пособия, которые рекомендованы в данной программе и преподавателем; для самостоятельного изучения в программе приведены как ссылки на источники в интернете, так и дополнительные литература;
- написание эссе/реферата требует расширенного подбора источников и литературы – что предполагает изучение научных электронных журналов, равно и библиотеки МВШСЭН и РАНХиГС; знакомство студентов с научной периодикой настоятельно

рекомендуется как залог написания успешных письменных работ по дисциплине.

В разделе 6 (п. 6.1., п. 6.2.) указан перечень основной и дополнительной литературы, который рекомендуется обучающимся при подготовке к семинарским занятиям и выполнении самостоятельной работы.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд. Аспект Пресс 2016. <http://www.iprbookshop.ru/57080.html>
2. Калинин О.И. Оценка и управление деловой репутацией компании. Издательский Дом МИСиС. 2014. <http://www.iprbookshop.ru/56224.html>

6.2. Дополнительная литература.

1. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. М. 2014. <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf

6.4. Нормативные правовые документы.

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы.

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	ссылка
<i>Учебные пособия, статьи</i>		
1	Третьяк Г.Е. Сущность коммуникации и ее место в социокультурной реальности.	http://www.festu.ru
2	Теория коммуникации	http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html
3	Обширная информация об истории коммуникативных систем (от доисторических наскальных надписей до радио и телевидения).	http://library.thinkquest.org/26451/newmenu.html
4	Материал по содержательной и языковой стороне политической пропаганды, технологии пропаганды (игра слов, эвфемизмы и т.п.) в различных сферах	http://carmen.artsci.washington.edu/propaganda/contents.htm
5	информация по бизнес-коммуникации, деловой переписке, презентациям,	http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm

	офисной работе и т.п.	
6	Опокин В. Создание и защита корпоративной репутации	http://www.executive.ru/knowledge/announcement/1818444/?page=0

Справочные системы:

- www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
- www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
- www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
- www.aport.ru / - Поисковая система
- www.rambler.ru / - Поисковая система
- www.yandex.ru / - Поисковая система

6.6. Иные рекомендуемые источники.

1. Рева В.Е. Управление репутацией. – Дашков и Ко, 2012.
2. Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М., 2014. – 208 с.
3. Малкин Е., Сучков Е. Политические технологии. – М., 2012.- 668 с.
4. Шик З. Коммуникация и пиар в организации. – М., 2012. – 264 с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:

Для проведения практических занятий по дисциплине необходимо наличие ноутбука (компьютера) с установленным пакетом Microsoft® и мультимедийного проектора.

Требования к программному обеспечению общего пользования:

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.