

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

Институт общественных наук
Школа публичной политики и управления
Кафедра международного менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой международного
менеджмента
Протокол от «2» мая 2018 г.
№ 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.01 Коммуникации в условиях кризиса (Crisis Communication)
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки (специальности))

«Стратегические коммуникации: государство и бизнес. Международная
англоязычная магистратура»
(направленность (профиль))

Магистр
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2019 г.

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

PhD Любомир Д. Фрчкоский

Заведующий кафедрой

международного менеджмента ИОН РАНХиГС

к.э.н. Абрамова Н.М.

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 (модуля)
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 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.02.01 Коммуникации в условиях кризиса (Crisis Communication) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	Способность применять проектный подход при решении профессиональных задач	УК ОС-2.2	Способность участвовать в управлении проектом.
ДПК-2	Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике	ДПК-2.3	Овладение навыками применения современных технологий в реализации социально-экономических проектов

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-2.2	Обучающийся умеет участвовать в управлении проектом.
Анализ информации и подготовка информационно-аналитических материалов. Организация исполнения решений руководителя.	ДПК-2.3	Обучающийся владеет навыками применения современных технологий в реализации социально-экономических проектов.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Объем дисциплины: 252/7 189/7

Контактная работа: 28/21

Лекции 14/10,5

Лабораторные работы

Практические занятия 14/10,5

Самостоятельная работа 188/141

Место дисциплины в структуре ОП ВО

индекс и наименование дисциплины: Б1.В.ДВ.02.01 Коммуникации в условиях кризиса (Crisis Communication)

курс(ы), семестр(ы) или триместр(ы) ее освоения в соответствии с учебным планом:
2 курс 3 семестр

дисциплина изучается после:

Б1.Б.02 Современный менеджмент (Global Public Management)

Б1.Б.03 Стратегический менеджмент и стратегический анализ (International Business Strategy)

Б1.В.01 Глобальные вызовы современного мира (Global Challenges of the Modern World)

Б1.В.03 Этикет и протокол (Etiquette and Protocol)

форма(ы) промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: Экзамен

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ЭО, ДОТ*	ПЗ/ЭО, ДОТ*	КС Р		
Тема 1	Введение в организационный кризис и кризисную коммуникацию		4/3		4/3		62/42,5	Д, К
Тема 2	Обзор процесса развития кризиса		4/3		4/3		62/42,5	Д, А
Тема 3	План кризисной коммуникации		6/4,5		6/4,5		64/48	Д, А
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		252/7189/7	14/10,5		14/10,5		188/141	36/27

*Примечание – диспут (Д), кейс (К), анализ (А)

Содержание дисциплины

№	Наименование	Содержание
---	--------------	------------

№	Наименование	Содержание
Тема 1	Introduction to Crisis Communication	Communication and Crisis, Theories of Crisis Communication, Overview of the Crisis Development Process
Тема 2	The Precrisis Stage	Types of Crises, SWOT Analysis, Communicating Risk, Crisis Management Teams, Crisis Communication Plans
Тема 3	Crisis	Initial Crisis Response, Communicating with Key Publics, Image Restoration
Тема 4	After the Crisis	Crisis and Ethical Issues, Positive Aspects of Crisis
Тема 5	Reputation Management	Protecting organization reputations during a crisis
Тема 6	Crisis Renewal, Leadership, and Virtuous Responses	Post-crisis discourse and organizational change, failure, and renewal

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: диспут

при проведении занятий семинарского типа: диспут, кейс, анализ

4.1.2. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств): Экзамен в форме презентации

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

2) The Precrisis Stage

Case study: W. Timothy Coombs (2015) The Value of Communication During a Crisis: Insights From Strategic Communication Research, Harvard Business Review

3) Crisis

Case study: Gita V. Johar, Matthias M. Birk, Sabine A. Einwiller (2008) Brand Recovery: Communication in the Face of Crisis, Harvard Business Review

4) After the Crisis

Case study: Clayton Rose, Aldo Sesia (2010) Post-Crisis Compensation at Credit Suisse (A), Harvard Business Review

5) Reputation Management

Case study: Jana Seijts, Paul Bigus (2011) Domino's Pizza, Harvard Business Review

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	Способность применять проектный подход при решении профессиональных задач	УК ОС-2.2	Способность участвовать в управлении проектом.
ДПК-2	Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике	ДПК-2.3	Овладение навыками применения современных технологий в реализации социально-экономических проектов

4.3.2 Типовые оценочные средства

Individual Assignment:

News Article, Analysis, and Presentation about a Current Crisis.

Each student will find a news article (from either a reputable print or on-line source) about an organization currently facing a crisis. You will write a 1-to-2-page paper explaining the situation and why it constitutes a crisis for the organization. Bring the article and your paper to class and give a 1 to 2 minute presentation explaining your analysis.

Group Assignments:

1. Organizational Analysis Paper. Each group will select one organization upon which to base

many of the course's assignments. The first group project will be to agree upon one organization and write a paper explaining what the organization does, its background, and any known future plans.

2. S.W.O.T. Analysis. Each group will perform a written Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (S.W.O.T.) Analysis for the organization it has chosen. This assignment will include both a completed S.W.O.T. The narrative section should be 4 to 6 pages long.

3. Crisis Communication Plan. Part of preparing for and preventing crises is knowing what to do if one occurs. Each group will prepare a Crisis Communication Plan (CCP) for the organization it selects.

Шкала оценивания.

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Обучающийся умеет участвовать в управлении проектом.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не умеет 2. В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения 3. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения 4. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения 5. Сформированное умение
Обучающийся владеет навыками применения современных технологий в реализации социально-экономических проектов.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не владеет 2. Владеет частью навыков 3. Владеет отдельными приемами и технологиями 4. Владеет навыками, но не эффективно использует. 5. Демонстрирует владение навыками в совершенстве.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
--------------------------------------------	---------------	-----------------------------

100-81	5, «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
80-61	4, «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60-41	3, «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
40-0	2, «неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.
45-100	Зачет	<ul style="list-style-type: none"> - Курс полностью освоен. Студент показывает хороший стандартный уровень знаний всех аспектов, использует терминологию и словообразование и хорошо

		применяет теорию к решению задач.
0 - 44	Незачет	- Студент не подготовлен и не может показать достаточного знания материала курса.

4.4. Методические материалы

Assessment:

Class attendance and activity	20%
Individual Assignment	10%
Group Assignment 1	10%
Group Assignment 2	10%
Group Assignment 3	10%
Final exam	40%

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Курс будет сосредоточен на управлении кризисами в частном секторе, но также будет рассмотрен в государственном секторе и в некоммерческом секторе. Курс является интерактивным и предполагает активное вовлечение студентов в процесс обучения в рамках кейсов, анализа статей, презентаций и дискуссий.

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

6.1. Основная литература.

1. Steven Fink. Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message. McGraw-Hill Education, 2013

6.2. Дополнительная литература.

1. Kathleen Fearn-Banks. Crisis Communications: A Casebook Approach, Routledge, 2016
2. Andrew Griffin (2014) Crisis, Issues and Reputation Management: A Handbook for PR and Communications Professionals, Kogan Page
3. Tony Jaques (2014) Issues and Crisis Management: Exploring Issues, Crises, Risk and Reputation, Oxford University Press
4. Harald Hornmoen, Klas Backholm (2018) Social Media Use in Crisis and Risk Communication: Emergencies, Concerns and Awareness, Emerald Publishing Limited
5. Christer Pursiainen (2017) The Crisis Management Cycle, Routledge
6. Michael Regester, Judy Larkin (2002) Risk Issues and Crisis Management in Public Relations: A Casebook of Best Practice, Kogan Page

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

6.4. Нормативные правовые документы.

6.5. Интернет-ресурсы.

6.6. Иные источники.

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

Для проведения лекционных и практических занятий необходимо следующее оборудование: доска, маркеры, компьютер и проектор.