

Міністерство освіти і науки України
Київський університет імені Бориса Грінченка
Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю



РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
Управління антикризовими комунікаціями
галузь знань 0303 Журналістика та інформація
напрямок підготовки 6.030302 «Реклама і зв'язки з громадськістю»

Інститут журналістики



2016-2017 рік

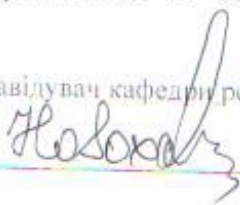
Робоча програма з дисципліни «Управління антикризовими комунікаціями» для студентів освітнього рівня першого (бакалаврського) за напрямом підготовки 6.030302 «Реклама і зв'язки з громадськістю», галузі знань 0303 «Журналістика та інформація», 2016 року – 27 с.

Укладач: Гусак О.П., кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри реклами і зв'язків з громадськістю Інституту журналістики Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри реклами та зв'язків з громадськістю

Протокол від “31” серпня 2016 року № 1

Завідувач кафедри реклами та зв'язків з громадськістю


Новохатько Л.М. (Новохатько Л.М.)

© КУБГ, 2016 рік

©Гусак О. П., 2016 рік

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	4
Структура програми навчальної дисципліни	6
I. Опис предмета навчальної дисципліни	6
II. Тематичний план навчальної дисципліни	7
III. Програма	8
Змістовий модуль I	8
Змістовий модуль II	9
IV. Навчально-методична карта дисципліни	
"Управління антикризовими комунікаціями"	12
V. Плани семінарських занять	
13	
VI. Завдання для самостійної роботи	18
VII. Система поточного та підсумкового контролю знань	20
VIII. Методи навчання	22
IX. Методичне забезпечення курсу	23
X. Теоретичні питання до екзамену	24
XI. Рекомендована література	27
Основна	25
Додаткова	26

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Робоча навчальна програма з дисципліни «Управління антикризовими комунікаціями» є нормативним документом Київського університету імені Бориса Грінченка, який розроблено кафедрою реклами та зв'язків з громадськістю на основі освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з реклами та зв'язків з громадськістю відповідно до навчального плану денної форми навчання.

Робочу навчальну програму укладено згідно з вимогами кредитно-модульної системи організації навчання. Документ визначає необхідні для студентів обсяги знань відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційної характеристики, алгоритму вивчення навчального матеріалу представленої дисципліни, містить необхідне методичне забезпечення, складові та технологію оцінювання навчальних досягнень студентів.

Головною метою курсу є ознайомлення з основами антикризового комунікаційного менеджменту як перспективного напрямку розвитку соціальних комунікацій.

Завдання навчального курсу:

- конкретизувати основні поняття антикризового комунікаційного менеджменту;
- розкрити особливості профілактики та попередження криз в комунікативному аспекті;
- систематизувати знання щодо організації кризового реагування організації; проаналізувати вітчизняний та міжнародний досвід управління антикризовими комунікаціями.

Міжпредметні зв'язки. "Управління антикризовими комунікаціями" спирається на курс менеджменту, соціальної психології, етики, журналістики, та філології.

У результаті вивчення дисципліни " Управління антикризовими комунікаціями" студент повинен **знати**:

- головні етапи становлення та розвитку етичних знань у світі;
- об'єкт, предмет, структурну, функціональну характеристику професійної етики рекламіста та PR-фахівця;
- основні поняття та терміни професійної етики, що функціонують у галузі реклами та зв'язків із громадськістю;
- норми правового та етичного регулювання рекламної та PR-індустрії у вітчизняному та міжнародному контексті.

Студент повинен **вміти**:

- реалізовувати антикризові комунікаційні кампанії;
- організовувати команду з антикризового менеджменту;
- готувати спікерів для взаємодії із ЗМІ під час кризи;
- створювати ефективні PR-тексти у сфері антикризового управління.

Опанування навчального курсу "Управління антикризовими комунікаціями" передбачає систематизацію актуальних знань у сфері кризового PR в умовах глобалізаційних змін, вміння застосовувати їх в науково-прикладному контексті.

Представлена дисципліна містить лекційні та практичні заняття. Окремий обсяг навчального матеріалу виноситься на самостійне опрацювання студентами. Серед форм контролю – письмові відповіді, виконання індивідуальних завдань, а також проведення модульних контрольних робіт.

Кількість годин, відведених навчальним планом на вивчення дисципліни, становить 60 год., із них 14 год. – лекції, 14 год. – семінарські заняття, 4 год. – модульний контроль, 28 год. – самостійна робота. Засвоєння студентами курсу "Управління антикризовими комунікаціями" завершується складанням іспиту.

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

I. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предмет: сутність, завдання, особливості, етапи здійснення антикризового комунікаційного управління у сучасному світі.

Курс:	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
<p>Кількість кредитів, відповідних ECTS: <i>2 кредити</i></p> <p>Змістові модулі: <i>2 модулі</i></p> <p>Загальний обсяг дисципліни (години): <i>60 годин</i></p> <p>Тижневих годин: <i>2 години</i></p>	<p style="text-align: center;">Шифр та назва галузі знань 0303 «Журналістика та інформація»</p> <p style="text-align: center;">Шифр та назва напрямку: 6.030302 «Реклама і зв'язки з громадськістю»</p> <p style="text-align: center;">Освітньо-кваліфікаційний рівень перший (бакалаврський)</p>	<p>Нормативна</p> <p>Рік підготовки: 2.</p> <p>Семестр: 3.</p> <p>Аудиторні заняття: 28 годин, з них: Лекції (теоретична підготовка): <i>14 годин</i></p> <p>Семінарські заняття: <i>14 годин</i></p> <p>Модульні контрольні роботи: 4 години</p> <p>Самостійна робота: 28 годин</p> <p>Вид контролю: Комплексний екзамен</p>

Таблиця 1.

II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

	Кількість годин
--	------------------------

№ п/п	Назви теоретичних розділів	Разом	Аудитор- них	Лекцій	Практич- них	Семинар- ських	Індиві- дуальна робота	Самос- тійна робота	Під- сум-ко- вий кон- троль
Змістовий модуль І. Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління									
1	Вступ до курсу	8	4	2		2		4	
2	Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора		4	2		2		4	
3	Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій		4	2		2		4	
4	Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації		4	2		2		4	
	Модульна контрольна робота								2
	<i>Разом</i>	34	16	8		8		16	2
Змістовий модуль ІІ. Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями									
5	Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення	8	4	2		2		4	
6	Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти	8	4	2		2		4	
7	Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації	8	4	2		2		4	
	Модульна контрольна робота								2
	<i>Разом</i>	26	12	6		6		12	2
Семестровий контроль									
	Разом за навчальним планом	60		14		14		28	4

ІІІ. ПРОГРАМА ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.

Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління

ЛЕКЦІЯ 1. Вступ до курсу (2 ГОД.)

Мета курсу, його предмет, завдання. Дефініція понять «комунікація», «управління», «криза», «антикризові комунікації», їхня етимологія, загальна характеристика. Сутність антикризового комунікаційного менеджменту, його основні етапи. Розгляд кейсу. Чинники, що зумовлюють популярність професії «Кризовий комунікатор».

Семінарське заняття 1. Теоретичні основи криз, їхні комунікативні аспекти.

ЛЕКЦІЯ 2. Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора (2 ГОД.)

Поняття професійної етики, історія та контекст її виникнення. Значення професійної етики для фахівців сфери антикризового комунікаційного менеджменту. Загрози та наслідки порушення професійно-етичних принципів в кризовому контексті. Етичний аналіз комунікативної поведінки компаній на інформаційному та операціональному рівнях.

ЛЕКЦІЯ 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій (2 ГОД.)

Попередження криз як перший етап антикризового комунікаційного менеджменту. Переваги антикризової стратегії. Спектр діяльності PR-служб на етапі попередження криз.

Семінарське заняття 2. Планування зовнішньоконікаційної стратегії поведінки компанії.

ЛЕКЦІЯ 4. Кризове реагування: характеристика, специфіка, стандарти (2

ГОД.).

Сутність поняття «кризове реагування», його ключові ознаки, основні принципи. Аналіз типових помилок при зіткненні із кризою на рівні топ-менеджменту. Правила ухвалення рішень під час криз. Специфіка діяльності PR-служб на етапі кризового реагування.

Семінарське заняття 3. Особливості взаємодії із ЗМІ під час кризових ситуацій.

Семінарське заняття 4. Специфіка проведення прес-конференції у кризовому контексті.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.

Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями

ЛЕКЦІЯ 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення (2 ГОД.)

Сутність та призначення публічного вибачення як зовнішньої комунікаційної стратегії кризового реагування. Модель та стадії реалізації публічного вибачення (за К. Хірітом). Перелік етичних нормативних стандартів, що розкривають особливості манери вибачення. Структурні компоненти публічного вибачення.

Семінар 5. Застосування публічного вибачення в політичній сфері.

ЛЕКЦІЯ 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти (2 ГОД.)

Дефініція поняття «спростування». Контексти застосування спростування як комунікаційної стратегії компанії. Структурні компоненти спростування як PR-тексту. Аналіз зразків ефективних спростувань в комерційній сфері.

Семінарське заняття 6. Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.

ЛЕКЦІЯ 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації (2 ГОД.)

Етапи формулювання офіційної позиції компанії. Структурні блоки офіційної заяви. Правила написання результативної офіційної заяви. Зразки ефективної офіційної заяви.

Семінарське заняття 7. Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.

IV. Навчально-методична карта дисципліни "Управління антикризовими комунікаціями"

Разом: 60 год., лекції – 14 год., семінарські заняття – 14 год., модульний контроль – 4 год., самостійна робота – 28 год.

Таблиця 2

Модуль	Змістовий модуль I			
Назва модуля	Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління			
К-сть балів за модуль	93			
Лекції	1	2	3	4
Теми лекцій	Тема 1. Вступ до курсу	Тема 2. Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора	Тема 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій	Тема 4. Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації
Відвідування лекцій	1 бал	1 бал	1 бал	1 бал
Теми семінарських занять (СЗ)	Тема 1. Теоретичні основи криз, їхні комунікативні аспекти.		Тема 2. Планування зовнішньоконікаційної стратегії поведінки компанії.	Тема 3. Особливості взаємодії із ЗМІ під час кризових ситуацій. Тема 4. Специфіка проведення прес-конференції у кризовому контексті.
Відвідування СЗ / робота СЗ / виконання ДЗ	1 + 10 = 11 балів		1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів 1 + 10 = 11 балів
Самостійна робота	СР №1 5 балів	СР №2 5 балів	СР №3 5 балів	СР №4 5 балів

Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)			
Модуль	Змістовий модуль II			
Назва модуля	Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями			
К-сть балів за модуль	76			
Лекції	5	6	7	
Теми лекцій	Тема 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення	Тема 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти	Тема 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації	
Відвідування лекцій	1 бал	1 бал	1 бал	
Теми семінарських занять (СЗ)	Тема 5. Застосування публічного вибачення в політичній сфері.	Тема 6. Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.	Тема 7. Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.	
Відвідування СЗ / робота СЗ / виконання ДЗ	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	
Самостійна робота	СР №5 5 балів	СР №6 5 балів	СР №7 5 балів	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 (25 балів)			
Підсумковий контроль	Екзамен (40 балів)			

ВСЬОГО 169 КОЕФІЦІЄНТ 5.5

V. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Змістовий модуль I.

Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління

Семінар 1.

Теоретичні основи криз, їхні комунікативні аспекти

Питання для розгляду:

1. Теоретичні концепції виникнення та розвитку криз, типології криз, їхні комунікаційні особливості.
2. Сутність та специфіка репутаційної кризи.
3. Роль зв'язків з громадськістю в антикризовому менеджменті.

Основна література:

1. Ачкасова В.А. Связи с общественностью как социальная инженерия / В.А. Ачкасова. – СПб. – 2005. С. - 280-296.
2. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2008. – 51 с. (С. 7 - 16).
3. Федотова М. Г. Связи с общественностью как антикризисный менеджмент : учеб. пособ. / М. Г. Федотова. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2009. – С. 3-18.

Семінар 2.

Планування зовнішньоконікаційної стратегії поведінки компанії.

Питання для розгляду:

1. Основні принципи підготовки кризового плану.
2. Зміст кризового плану у випадку оприлюднення недостовірної інформації.
3. Зміст кризового плану у випадку оприлюднення достовірної негативної інформації.

Основна література:

4. Ачкасова В.А. Связи с общественностью как социальная инженерия / В.А. Ачкасова. – СПб. – 2005. С. - 280-296.

5. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2013. – 102 с.

Семінар 3.

Особливості взаємодії із ЗМІ під час криз.

Питання для розгляду:

1. Характеристика головних принципів взаємодії із мас-медіа.
2. Правила поведінки у відносинах із ЗМІ під час криз.
3. Роль спікера у співпраці із ЗМІ під час криз.
4. **Творче завдання:** презентувати помилки взаємодії публічних осіб із представниками ЗМІ (аналіз кейсів в Інтернеті).

Основна література:

1. Деревицкий А. Правила поведения с представителями СМИ.
2. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2013. (С. 56-66).
3. Федотова М. Г. Связи с общественностью как антикризисный менеджмент : учеб. пособ. / М. Г. Федотова. – Омск : Изд-во ОмГТУ, 2009. – С. 19-31.

Семінар 4.

Специфіка проведення прес-конференції у кризовому контексті.

Питання для розгляду:

1. Особливості організації прес-конференції.
2. Проведення прес-конференції, роль модератора в цьому процесі.
3. Робота із запереченнями: класифікація, характеристика, прийоми успішного переконання.
4. Типові помилки, пов'язані із організацією та проведенням прес-конференції як

PR-заходу.

Основна література:

1. Деревицкий А. Правила поведения с представителями СМИ/ Режим доступа: <http://www.mil.ru/articles/article4403.shtml#top>.
3. Куліш А. Практика ПР по-українському. - С. 37-40, 96-114.
4. Связи с общественностью как социальная инженерия / Под ред. В.А. Ачкаровой, Л.В. Володиной. - СПб.: Речь, 2005. – С. 251-254.

Додаткова література:

1. А. Плотников, С. Ефимова. Трудные клиенты – работа с возражениями. Издательство: Журнал "Управление персоналом", 2006 г. - 80 стр.

Змістовий модуль II.

Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями

Семінар 5. Застосування публічного вибачення в політичній сфері.

Питання для розгляду:

1. Зовнішньокommунікаційні стратегії кризового реагування.
2. Зразки ефективних публічних вибачень.
3. Аналіз помилок політиків при здійсненні публічного вибачення як зовнішньокommунікаційної стратегії.

Основна література:

1. Frandsen F. Apologizing in a globalizing world: crisis communication and apologetic ethics / F. Frandsen, W. Johansen // Corporate Communications : an International Journal. – 2010. – Vol. 15, Iss: 4. – P. 350–364.

2. Coombs T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding / T. Coombs. – [Third edition]. – California : SAGE Publications, 2011. – 248 p.

Семінар 6.

Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.

Питання для розгляду:

1. Структурні компоненти ефективного спростування.
2. Аналіз кейсів із застосування спростування (на інформаційному та операціональних рівнях).

Семінар 7.

Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.

Питання для розгляду:

1. Публічний скандал: характеристика, специфіка, різновиди.
2. Алгоритм дій PR-фахівця при написанні офіційної заяви організації під час публічного скандалу.
3. Презентація ефективних офіційних заяв організацій в умовах публічного скандалу.

Основна література:

1. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2013. (С. 56-66).

VI. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Змістовий модуль I.

Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління – 16 год.

Тема 1. Вступ до курсу — 4 год.

1. Підготувати доповідь на тему «Кризовий комунікатор – професія XXI століття» — 2 год.
2. Проаналізувати існуючу статистику щодо активізації різноманітних криз в сучасному світі — 1 год.
3. Охарактеризувати потенційно небезпечні галузі, де ефективне управління антикризовою комунікацією набуває особливого значення — 1 год.

Тема 2. Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора — 4 год.

1. Проаналізувати етичні проблеми, що стоять перед фахівцем в сфері управління антикризовими комунікаціями — 2 год.
2. Обґрунтувати необхідність реалізації кризового реагування в етичний спосіб в сучасну епоху трансформацій» — 2 год.

Тема 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій Професійні принципи, норми рекламної та PR-діяльності — 4 год.

1. Розкрити сутність підготовки до криз — 2 год.
2. Проаналізувати небезпечні сигнали наближення організаційної кризи — 2 год.

Тема 4. Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації — 4 год.

1. Проаналізувати випадки неетичної реалізації кризового реагування — 2 год.
2. Назвати основні завдання, що висувуються перед PR-фахівцем в умовах кризи

— 2 год.

Змістовий модуль II.

Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями

Тема 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення — 4 год.

1. Проаналізувати контекст застосування публічного вибачення — 3 год.
2. Охарактеризувати зміст публічного вибачення авіакомпанії в умовах затримки рейсу — 1 год.

Тема 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти— 4 год.

1. Проаналізувати спростування комерційних організацій — 4 год.

Тема 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації — 4 год.

1. Охарактеризувати правила написання та проголошення офіційної заяви в умовах рейдерського захоплення — 4 год.

Карту самостійної роботи, де визначено форми академічного контролю, успішність (бали) і термін виконання самостійної роботи студентами, подано у вигляді табл. 3.

Таблиця 3.

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання (тижні)
Змістовий модуль I.			
Тема 1. (4 год.)	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5	I
Тема 2. (4 год.)	Модульний контроль,	5	II

	екзамен		
Тема 3. (4 год.)	Модульний контроль, заняття, екзамен	5	III
Тема 4. (4 год.)	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5	IV
		5	
Змістовий модуль II.			
Тема 5. (4 год.)	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5	V
Тема 6. (4 год.)	Семінарське заняття, модульний контроль, екзамен	5	VI
Тема 7. (4 год.)			
<i>Разом: 28 год.</i>		<i>Разом: 35 балів</i>	

VII. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО І ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Навчальні досягнення студентів із дисципліни "Управління антикризовими комунікаціями" оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип покрокової звітності, обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок; розширення кількості підсумкових балів до 100.
2. Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти (п. IV), де зазначено види й терміни контролю. Систему рейтингових балів для різних видів контролю та порядок їх переведення у національну (4-бальну) та європейську (ECTS) шкалу подано у табл. 4 та табл. 5.

Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю

№	Вид діяльності	Кількість балів за одиницю	Кількість одиниць до розрахунку	Усього
1	Відвідування лекцій	1	7	7
2	Відвідування семінарських занять	1	7	7
3	Виконання завдання з самостійної роботи (домашнього завдання)	5	7	35
4	Робота на (семінарському) занятті	10	7	70
5	Модульна контрольна робота	25	2	50
максимальна кількість балів 169				

Розрахунок: $169 (333) : 60 = 5.5$

Студент набрав: 160

Оцінка: $160 : 5.5 = 29$ (бал за семестр) , додається екзамен (max 40 балів)

3. У процесі оцінювання навчальних досягнень студентів застосовуються такі методи:

- **Методи усного контролю:** індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, екзамен.
- **Методи письмового контролю:** модульна контрольна робота.

Таблиця 8.2.

Порядок переведення рейтингових показників успішності

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100 балів	Відмінно — відмінний рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре — достатньо високий рівень знань (умінь) у межах обов'язкового матеріалу без суттєвих грубих помилок
C	75-81 балів	Добре — в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно — посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо — мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання — незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу — досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських, практичних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється з використанням роздрукованих завдань.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ вчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;

- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

VIII. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Найбільш поширені методи навчання дисципліни "Управління антикризовими комунікаціями" представлено у табл. 7.

Таблиця 7.

Класифікація методів навчання, представлених у навчальному курсі

Група	Класифікаційна ознака	Види методів
I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності	за джерелом інформації	<ul style="list-style-type: none"> • словесні: лекція (традиційна, проблемна), семінари, пояснення, розповідь, бесіда • наочні: спостереження, ілюстрація, демонстрація. • практичні: вправи
	за логікою передачі і сприймання навчальної інформації	<ul style="list-style-type: none"> • індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.
	за ступенем самостійності мислення	<ul style="list-style-type: none"> • репродуктивні, пошукові, дослідницькі
	за ступенем керування навчальною діяльністю	<ul style="list-style-type: none"> • під керівництвом викладача; • самостійна робота студентів: з книгою; • виконання індивідуальних навчальних завдань
	II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації	<ul style="list-style-type: none"> • методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо);

навчально-пізнавальної діяльності		<ul style="list-style-type: none"> • прикладний метод аналізу ситуацій - кейс-стаді (case study), що дозволяє аналізувати результативність реалізованих рекламних та PR-кампаній на прикладі українських, російських та іноземних компаній _
--	--	--

IX. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КУРСУ:

- ✓ опорні конспекти лекцій;
- ✓ навчальні посібники;
- ✓ робоча навчальна програма;
- ✓ засоби підсумкового контролю (комплект завдань для модульних контрольних робіт).

X. ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ:

1. Типології криз, їхні комунікаційні особливості.
2. Дефініція понять «криза», «антикризові комунікації».
3. Чинники, що зумовлюють популярність професії «Кризовий комунікатор».
4. Значення професійної етики для фахівців сфери антикризового комунікаційного менеджменту.
5. Попередження криз як перший етап антикризового комунікаційного менеджменту.
6. Алгоритм дій PR-служби на етапі попередження криз.
7. Основні принципи підготовки кризового плану.
8. Структурні компоненти кризового плану у випадку оприлюднення недостовірної інформації.
9. Структурні компоненти кризового плану у випадку оприлюднення достовірної негативної інформації.
10. Планування зовнішньокommunікаційної стратегії поведінки компанії.
11. Сутність поняття «кризове реагування», його ключові ознаки, основні принципи.
12. Правила ухвалення рішень під час криз на комунікаційному рівні.

13. Спектр сучасних етичних проблем у галузі антикризового комунікаційного менеджменту.
14. Специфіка діяльності PR-служб на етапі кризового реагування.
15. Правила поведінки у відносинах із ЗМІ під час криз.
16. Роль спікера у співпраці із ЗМІ під час криз.
17. Особливості взаємодії із ЗМІ під час кризових ситуацій.
18. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення.
19. Сутність та призначення публічного вибачення як зовнішньокомунікаційної стратегії кризового реагування.
20. Структурні компоненти публічного вибачення.
21. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти.
22. Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.
23. Структурні блоки офіційної заяви.
24. Правила написання результативної офіційної заяви.
25. Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.

XI. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література:

3. Алешина И.В. Паблик Рилейшнз для менеджеров: Учебник. - М.: ИКФ “ЭКМОС”, 2002. - 480 с.
4. Меткин М. В. Особенности управления кризисными ситуациями : учеб. пособ. / М. В. Меткин. – С.Пб., 2004. – 74 с.
5. Связи с общественностью как социальная инженерия / под ред. В. А. Ачкасовой, Л. В. Володиной. – СПб. : Речь, 2005. – 336 с.
6. Улмер Р. Эффективная кризисная коммуникация / Р. Улмер, Т. Селлнау, М. Сиджер. – [пер. с англ.]. – Х. : Гуманитарный Центр (А. А. Науменко), 2011. – 268 с.

7. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2013.
8. Fearn-Banks K. Crisis communications: a casebook approach / K. Fearn-Banks. – [4th edition]. – Routledge, 2010. – 400 p.
9. Frandsen F. Apologizing in a globalizing world: crisis communication and apologetic ethics / F. Frandsen, W. Johansen // Corporate Communications : an International Journal. – 2010. – Vol. 15, Iss: 4. – P. 350–364.
10. Coombs T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding / T. Coombs. – [Third edition]. – California : SAGE Publications, 2011. – 248 p.
11. Хит Р. Антикризисное управление для руководителей и менеджеров / Р. Хит. – 2004. – 486 с.
12. Coombs T. Protecting Organizational Reputation during a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory / T. Coombs // Corporate Reputation Review. – 2007. – Vol. 10 (3). – P. 163–176.
13. Федотова М. Г. Связи с общественностью как антикризисный менеджмент : учеб. пособ. / М. Г. Федотова. – Омск : Изд. ОмГТУ, 2009. – 64 с.

Додаткова література:

1. Оливер С. М. Стратегия в паблик рилейшнз / С. М. Оливер. – СПб. : Нева Экономикс, 2009. – 115 с.
2. А. Плотников, С. Ефимова. Трудные клиенты – работа с возражениями. Издательство: Журнал "Управление персоналом", 2006. - 80 стр.

Робоча програма навчального курсу
"Управління антикризовими комунікаціями"

Укладач: Гусак О. П. кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри реклами і зв'язків з громадськістю Інституту журналістики Київського університету імені Бориса Грінченка.

Управління антикризовими комунікаціями. Програма навчальної дисципліни / Укладач О.П. Гусак. – К.: Київський університет імені Бориса Грінченка, 2016. – 27 с.