

| | |
|-------------------|---|
| ФГБОУ ВО «АГУ» | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Адыгейский государственный университет» |
| | Рабочая программа дисциплины (модуля) |
| | СМК. ОП-2/РК-7.3.3 |

УТВЕРЖДАЮ
Декан филологического факультета
 _____ **У.М. Панеш**
28 августа 2018г.



Рабочая программа дисциплины

Б1. В.08 Связи с общественностью в кризисных ситуациях

Направление подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью

Направленность «Технологии рекламы и связей с общественностью»

Факультет филологический

Кафедра литературы и массовых коммуникаций

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры философии и социологии

протокол № 1 «28» августа 2018 г

Заведующий кафедрой: д. социолог.н., доц. Н.А. Ильинова

Составитель (разработчик) программы: д. социолог.н., Нехай В.Н.



РПД адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Оглавление

| | стр. |
|---|------|
| Пояснительная записка | 3 |
| 1. Цели и задачи дисциплины (модуля) | 4 |
| 2. Объём дисциплины (модуля) по видам учебной работы | 5 |
| 3. Содержание дисциплины (модуля) | 5 |
| 4. Самостоятельная работа студентов | 6 |
| 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля) | 7 |
| 6. Методические рекомендации преподавателю и методические указания обучающимся по дисциплине (модулю) | 9 |
| 7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья | |
| 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) | 24 |

Пояснительная записка

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью, направленность «Технологии рекламы и связей с общественностью».

РП представляет собой совокупность дидактических материалов, направленных на реализацию содержательных, методических и организационных условий подготовки по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью, направленность «Технологии рекламы и связей с общественностью».

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1.

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ / 108 ч.

Контактная работа: 3 сем. ОДО - 16,3 ч.; 4 сем. ОЗФО -16,3 ч.;

занятия лекционного типа: 3 сем. ОДО – 4 ч., 4 сем. ОЗФО – 4 ч.;

практические занятия: 3 сем. ОДО – 12 ч., ОЗФО – 12 ч.;

иная контактная работа: 0,3 ч.

СР – ОДО 56 ч., ОЗФО – 56ч.

Контроль: 35,7ч. (ОДО, ОЗФО).

Ключевые слова: связи с общественностью, кризис, антикризисный PR, паблик рилейшнз, коммуникация, информация.

Составитель: д. социолог.н., доцент кафедры философии и социологии Нехай В.Н.

.

5. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК):

- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способность руководить осуществлением профессиональных функций в области рекламы и связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта (ОПК-1);

профессиональные компетенции (ПК):

- способность определять стратегические цели и руководить проектированием, планированием, подготовкой и реализацией коммуникационных кампаний и мероприятий (ПК-12).

Показателями компетенций являются:

Знать: – понятия и характеристики кризисного состояния, кризиса, катастрофы;

– закономерности возникновения кризиса в экономике и финансах предприятия;

– границы устойчивого функционирования предприятия;

– способы выхода из кризиса;

– методы диагностики кризисных состояний;

– методы выбора антикризисных стратегий;

– особенности менеджмента в условиях кризиса;

– организационный механизм реструктуризации реформирования и ликвидации предприятия-банкрота.

Уметь: – определять фазу и этап состояния предприятия;

– диагностировать кризисную ситуацию;

– рассчитывать оптимальные и устойчивые режимы работы предприятия;

– определять необходимую настройку фирмы на рынок, необходимые размеры устойчивой фирмы;

– выбирать антикризисную маркетинговую стратегию, ассортимент, режим финансовой устойчивости;

– оценивать инвестиционную политику кризисного предприятия;

– выбрать способы реструктуризации кризисного предприятия.

Владеть: методологическим базисом изучаемой дисциплины, определять соотношение связей с общественностью со смежными науками, иметь представление о специфике данной дисциплины.

2. Объем дисциплины (модуля) по видам учебной работы
Таблица 1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебной работы
общая трудоемкость в зачетных единицах: 3

Очная форма обучения

| Виды учебной работы | Всего Часов | Распределение по семестрам в часах |
|-------------------------------|-------------|------------------------------------|
| | | III |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа | 16,3 | 16,3 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия (П) | 12 | 12 |
| Самостоятельная работа (СР) | 56 | 56 |
| ИКР | 0,3 | 0,3 |
| Контроль | 35,7 | 35,7 |
| Вид итогового контроля | Экзамен | Экзамен |

Очно-заочная форма обучения

общая трудоемкость в зачетных единицах: 3

| Виды учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|-------------------------------|-------------|------------------------------------|
| | | IV |
| Общая трудоемкость дисциплины | 108 | 108 |
| Контактная работа | 16,3 | 16,3 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия (П) | 12 | 12 |
| Самостоятельная работа (СР) | 56 | 56 |
| ИКР | 0,3 | 0,3 |
| Вид итогового контроля | Экзамен | Экзамен |

3. Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 2. Распределение часов по темам и видам учебной работы
трудоемкость дисциплины – 3 з.е.

| Номер раздела | Наименование разделов и тем дисциплины (модулей) | Объем в часах | | | |
|---------------|--|---------------|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | СР |
| Модуль 1 | | | | | |
| Тема 1 | Внутренняя и внешняя среда организации. Этические аспекты антикризисного PR. | 7 | | | 7 |
| Тема 2 | Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия | 9 | | 2 | 7 |

| | | | | | |
|----------|--|------|-----|----|-----------|
| | кризиса и посткризисные мероприятия. | | | | |
| Тема 3 | Правила поведения в отношениях со СМИ. Практические рекомендации по взаимоотношению со СМИ. | 9 | | 2 | 7 |
| Модуль 2 | | | | | |
| Тема 4 | Прогнозирование и планирование антикризисной PR-кампании. Содержание планов антикризисного PR. | 9 | 2 | | 7 |
| Тема 5 | Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса. | 9 | | 2 | 7 |
| Тема 6 | Цели, задачи, принципы антикризисного PR в арбитражном управлении. | 11,3 | 2,3 | 2 | 7 |
| Тема 7 | Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии. | 9 | | 2 | 7 |
| Тема 8 | Технологии взаимодействия с обществом и властными структурами. | 9 | | 2 | 7 |
| Итого: | | 108 | 4,3 | 12 | 56 + 35,7 |

Очно-заочная форма обучения

трудоемкость дисциплины – 3 з.е.

| Номер раздела | Наименование разделов и тем дисциплины (модулей) | Объем в часах | | | | контроль |
|---------------|---|---------------|---|----|----|----------|
| | | Всего | Л | ПЗ | СР | |
| Модуль 1 | | | | | | |
| Тема 1 | Внутренняя и внешняя среда организации. Этические аспекты антикризисного PR. | 12 | 1 | | 7 | 4 |
| Тема 2 | Основные докризисные мероприятия организации в рамках кампании по Связям с общественностью. Стадия кризиса и посткризисные мероприятия. | 14 | 1 | 2 | 7 | 4 |
| Тема 3 | Правила поведения в отношениях со СМИ. Практические рекомендации по взаимоотношению со СМИ. | 13 | | 2 | 7 | 4 |
| Модуль 2 | | | | | 7 | 4 |
| Тема 4 | Прогнозирование и планирование антикризисной PR-кампании. Содержание планов | 13 | | 2 | 7 | 4 |

| | | | | | | |
|--------|--|------|-----|----|----|------|
| | антикризисного PR. | | | | | |
| Тема 5 | Принципы организации антикризисной PR-кампании. Привлечение сторонних PR-агентств для нейтрализации последствий кризиса. | 14 | 1 | 2 | 7 | 4 |
| Тема 6 | Цели, задачи, принципы антикризисного PR в арбитражном управлении. | 12 | 1 | | 7 | 4 |
| Тема 7 | Система антикризисного управления персоналом предприятия. Проблемы стимулирования работников в условиях кризиса. Трудовые конфликты в условиях кризиса на предприятии. | 13 | | 2 | 7 | 4 |
| Тема 8 | Технологии взаимодействия с обществом и властными структурами. | 16,7 | | 2 | 7 | 7,7 |
| Итого: | | 108 | 4,3 | 12 | 56 | 35,7 |

4. Самостоятельная работа обучающихся

Таблица 3. Содержание самостоятельной работы обучающихся

| № п/п | Вид самостоятельной работы | Разделы или темы рабочей программы | Форма отчетности |
|-------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Индивидуальное домашнее задание | 1 – 6 | Конспект, устный ответ |
| 2 | Реферат | 1 – 4 | реферат в письменной форме |
| 3 | Доклад | 4 – 8 | Доклад в письменной форме |
| 4 | Самоподготовка | 1 – 8 | Устное сообщение, конспект |
| 5 | Конспектирование | 1,4,6 | Конспект |
| 6 | Презентация | 1-8 | Презентация |
| 7 | Исследовательская | 1 – 8 | тест, кейс-задание |
| 8 | Работа с электронными учебниками, электронными носителями информации | 1 – 8 | список библиографии по теме |
| 9 | Работа в интернете | 1 – 8 | Работа с дистанц. заданиями |

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

| № п/п | Библиографическое описание |
|-------|----------------------------|
|-------|----------------------------|

| | |
|---|---|
| 1 | Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратников. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 544 с. – (Золотой фонд российских учебников). – ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393 |
|---|---|

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).

Таблица 4. Основная литература

| № п/п | Библиографическое описание |
|-------|---|
| 2 | Китчен, Ф. Паблик рилейшнз : учебное пособие / Ф. Китчен ; пер. Е.Э. Лалаян. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 454 с. : схем., табл. - (Зарубежный учебник). - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114546 (19.01.2017). |
| 3 | Маслова, В.М. Сфера PR в маркетинге : учебное пособие / В.М. Маслова, И.М. Синяева, В.В. Синяев. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 384 с. - Библиогр.: с. 361-363. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114502 (02.12.2016). |
| 4 | Репнев, В.А. Кризисный менеджмент: теория и практика / В.А. Репнев. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 508 с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210616 (02.12.2016). |
| 5 | Связи с общественностью: теория, практика, коммуникационные стратегии : учебное пособие / под ред. В.М. Горохова, Т.Э. Гринберг. - М. : Аспект Пресс, 2011. - 199 с. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=104079 (02.12.2016). |

Таблица 5. Дополнительная литература

| | |
|----|---|
| 1. | Кондратьев, Э.В. Связи с общественностью : учебное пособие для высшей школы / Э.В. Кондратьев, Р.Н. Абрамов. - 6-е изд., испр. и доп. - М. : Академический проект, 2009. - 512 с. - (Gaudeamus). - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=210265 (02.12.2016). |
| 2. | Умаров, М. PR в реальном времени: Тренды. Кейсы. Правила / М. Умаров ; под ред. А. Черниковой. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 230 с. : ил. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443019 (19.01.2017). |
| 3. | Забурдаева, Е.В. Политическая кампания. Стратегии и технологии : учебник / Е.В. Забурдаева. - М. : Аспект Пресс, 2012. - 344 с. - ISBN 978-5-7567-0647-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=104081 |

Периодика

| | |
|----|--|
| 4. | Мобильные телекоммуникации. 2013, № 3 [Электронный ресурс] / М.: Профи-Пресс, 2013. - 49 с. - 1562-4293. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139413 (дата обращения 28.12.2013). |
|----|--|

Таблица 6. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

| № п/п | Название (адрес) ресурса |
|-------|--------------------------|
|-------|--------------------------|

| | |
|-----|---|
| 1. | http://www.GRP.ru |
| 2. | http://www.mediaplan.ru |
| 3. | http://www.media-planning.ru |
| 4. | http://www.tns-global.ru |
| 5. | http://www.comcon-2.ru |
| 6. | http://rmh.ru |
| 7. | http://www.mediakomitte.ru |
| 8. | http://www.gipp.ru |
| 9. | http://www.radioportal.ru |
| 10. | http://www.radiostation.ru |

6. Методические рекомендации преподавателю и методические указания обучающимся по дисциплине (модулю).

Методические рекомендации преподавателю

Дисциплина «Связи с общественностью в кризисных ситуациях» относится к вариативной части дисциплин ФГОС. Большое количество аудиторных часов выделяется на практические занятия, проводимые под непосредственным руководством преподавателя. Усвоение теоретических знаний и закрепление их на практике является одним из условий полноценной подготовки будущего магистра по направлению подготовки 42.04.01 Реклама и связи с общественностью. Практические занятия проводятся в форме групповых дискуссий, интерактивных занятий, деловых игр, докладов, защиты рефератов, презентаций проектов, круглых столов с приглашением педагогов по специальности.

Интерактивные занятия проводятся с целью обучения магистров совместной групповой деятельности, для выработки совместной тактики и стратегии взаимодействия по предложенной преподавателем теме.

Деловые игры используются преподавателем на практическом занятии с целью моделирования предстоящей работы магистрантов. Деловые игры создают огромные возможности для развития опыта научно-творческой деятельности будущих специалистов. Преподаватель, до начала проведения игры предлагает тему, к которой магистрантов готовятся заранее, распределяются роли.

Презентация проводится в виде доклада, фотовыставки, видеоролика, выставки работ участников группы и др. На презентацию выделяется не более 7-8 минут. Необходимо время для обсуждения. На одном занятии достаточно 1- 2-х презентаций.

Методические рекомендации по осуществлению текущего и итогового контроля

Продуктивность освоения курса оценивается на основе показателей развития магистранта по трем критериям: когнитивному, деятельностному, личностному.

Когнитивные критерии основываются на количественных и качественных описаниях эффективности процесса обучения:

- пополнение знаний (по сравнению с исходным уровнем);
- реальный объем знаний (по сравнению с требованиями стандарта);
- актуализации знаний при решении познавательных и практических задач;
- применение знаний в новых ситуациях;
- эффективность использования в практической деятельности.

Деятельностные критерии позволяют оценить сформированность познавательных и практических умений:

- объем умений (по сравнению с эталонным перечнем, содержащимся в образовательном стандарте);

- полноту операционального состава данного умения;
- усвоение опорной теоретической основы умения;
- интегрированность (комплексность);
- устойчивость;
- гибкость (перенос в новые ситуации);
- действенность.

Личностные критерии позволяют оценить развивающий характер обучения: мотивы учения;

- динамику интеллектуального развития;
- личностный смысл полученных знаний, удовлетворенность процессом обучения;
- способность к рефлексии;
- готовность к самообразованию и самовоспитанию.

Знания, умения и навыки обучающихся оцениваются в ходе текущего и/или итогового контроля (аттестации) по учебной дисциплине.

Форма текущего контроля должна быть доведена до обучающихся на первом занятии по дисциплине преподавателем, проводящим занятия.

Текущий контроль может включать в себя качественную и/или количественную системы оценок работы обучающихся во время обучения. Допускается использование любой шкалы выбранных систем оценок - традиционной пятибалльной, 100-балльной, рейтинговой и т.п. В качестве итогового контроля могут быть использованы результаты текущего контроля (например, тестирование и т.д.). В случае несогласия обучающегося по использованию оценок текущего контроля, он имеет право на итоговый контроль.

Оценка знаний обучающихся производится по результатам итогового контроля (или процедуры его заменяющей) с учетом результатов текущего контроля. Знания и умения обучающихся определяются следующими оценками: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Проводимая при изучении дисциплины «Связи с общественностью в кризисных ситуациях» самостоятельная работа магистрантов решает следующие задачи:

- изучение и закрепление учебного материала по учебникам, учебным пособиям;
- приобретение навыков поиска необходимой информации;
- развитие творческого мышления студентов;
- воспитание трудолюбия, целеустремленности, самодисциплины, умения планировать свое время;
- приобщение части наиболее подготовленных обучающихся к научно- исследовательской работе и приобретение навыков ведения этой работы.

Изучение дисциплины «Связи с общественностью в кризисных ситуациях» предполагает выполнение, прежде всего, следующих видов самостоятельной работы обучающихся:

- выполнение тестовых заданий;
- изучение основной и дополнительной литературы;
- чтение и анализ периодики по управлению персоналом с дальнейшим рецензированием статей.

Методические рекомендации обучающимся

Изучение основной и дополнительной литературы по дисциплине «Связи с общественностью в кризисных ситуациях».

Рассмотрим, как организовать эффективное восприятие материала основной и дополнительной литературы по изучаемой дисциплине.

Инструкция: 1. Работайте с заголовками!

сформулируйте для себя, о чем пойдет речь в тексте;
вспомните все, что вы уже знаете на эту тему;
поставьте вопросы, на которые, по вашему мнению, в тексте будут даны ответы;
попытайтесь, насколько это возможно, дать на эти вопросы предположительные ответы до чтения текста;

приступив к чтению, сопоставляйте выдвинутые вами предположения с реальными содержанием текста.

2. Работайте с текстом!

читая, следите, есть ли в тексте непонятные слова и выражения. Если есть, найдите к ним объяснение в словаре по менеджменту;

непонятным может быть само содержание с пройденным, но плохо усвоенным материалом. Подумайте, не станет ли текст понятным, если разобрать конкретные примеры.

3. Ведите диалог с автором!

по ходу всего чтения ставьте вопросы к тексту и выдвигайте свои предположения о дальнейшем его содержании; —

проверяйте свои предположения в процессе ее чтения. Если вы не можете дать предположительные ответы на свои вопросы, ищите эти ответы в тексте. Если не можете найти ответ, помните, что в тексте его может и не быть. В таких случаях пытайтесь найти недостающие сведения в других источниках.

4. Выделяйте главное!

читая текст, старайтесь отделить в нем главное от второстепенного;
обдумайте, в какой части текста выражена главная мысль и что эту мысль поясняет или дополняет;

по ходу чтения составляйте план (устный или письменный) или конспект текста;

составляйте схемы, таблицы, отражающие существенные моменты текста;

в случае необходимости делайте выписки;

рассматривайте все данные в учебнике примеры и придумывайте свои.

На протяжении работы старайтесь представить себе то, о чем вы читаете!

5. Запомните материал!

1. Объясните себе, в чем связь мыслей - пунктов вашего плана.

2. Перескажите текст по плану.

3. Ответьте на вопросы учебника или вопросы для самоконтроля в учебном пособии.

6. Проверьте себя!

1. Ответив на вопросы, проверьте по учебнику или пособию правильность своего ответа.
2. После пересказа проверьте, все ли выделенное вами пересказано и не было ли при этом ошибок.

Продуктивность работы с книгой будет значительно выше, если читать регулярно, систематически, не допуская больших перерывов. Если даже уделять работе с книгой хотя бы по одному часу через день, постоянно в памяти будет поддерживаться связь вновь прочитанного с прочитанным прежде. Читать надо в таком порядке, чтобы содержание каждой новой книги связывалось с тем запасом знаний по менеджменту, который уже имеется, чтобы неизвестное, новое присоединялось к уже известному. Чтение и анализ периодики по управлению персоналом с дальнейшим конспектированием или рецензированием наиболее понравившихся статей.

Чтобы найти интересующую статью в журнале, следует ознакомиться с перечнями статей в последнем номере журнала за год. Студенты должны работать с новыми публикациями в журналах (за последние 5 лет). Перед рецензированием статьи, ее необходимо согласовать с преподавателем. Конспекты статей оцениваются с учетом труда, вложенного в их

подготовку. Они не подменяются планами работ или полностью переписанным текстом: студент должен научиться отбирать основное. Конспект пишется в тетради с обозначением фамилии владельца. Обязательно указывается автор статьи, место и год издания, а на полях помечаются страницы, где расположен 22 конспектируемый текст. Качество конспекта повышается, когда студент сопровождает его своими комментариями, схемами или таблицами.

Для того чтобы студент осознал себя не только потребителем, но и распространителем нового знания, целесообразно использовать групповую форму организации самостоятельной работы. В рамках небольшой группы (2-4 человека) студенты работают над решением одной задачи. Каждый, прорабатывая самостоятельно определенную (но имеющую законченный вид) часть работы, затем «вносит» это «в общий котел». Например, выполняя общее задание – «представить обзор содержания журнала «Управление персоналом» за 2014 год» или «охарактеризовать тематическую направленность журнала «Кадровое дело», «представить аналитический обзор журнальных публикаций по определенной проблеме за 2010-2014 гг.» (указывается несколько периодических изданий, по которым следует вести поиск), один из участников творческой группы создает аннотированный библиографический список, второй и третий готовят рецензии наиболее интересных статей, четвертый, проанализировав состав авторов, систематизирует эти сведения в форме таблицы. Отдельные документы в определенном порядке собираются под единым названием. На обсуждение аудитории выносятся завершённый (суммарный) «продукт» самостоятельной деятельности. Студент имеет возможность реально оценить свой вклад в общее дело, осознать ответственность за конечный результат.

Рецензирование статей из периодики. Объем рецензии не должен превышать одну страницу (при размере шрифта 14, через полтора интервала). Рекомендуемая структура рецензии:

- цель публикации, по мнению студента;
- характер публикации (научная, прикладная, учебная, рекламная, иная);
- последовательность и логика изложения; язык работы;
- доступность изложения;
- результаты, полученные автором публикации, их обоснованность;
- достоинства публикации;
- недостатки публикации;
- степень новизны результатов, по мнению студента.

В рецензии не рекомендуется пересказывать содержание публикации, ее назначение - критический анализ и оценка. Рецензия как отчетный материал по самостоятельной работе студентов учитывается при итоговой оценке знаний.

Методические указания и рекомендации по написанию реферата по дисциплине «Связи с общественностью в кризисных ситуациях»

Реферат по данному курсу готовится обучающимися самостоятельно, должен носить творческий характер, по своему содержанию и оформлению быть приближенным к научному исследованию. При этом исполнитель может выбрать его тему из предложенной тематики. Также следует принимать во внимание свои научные и профессиональные интересы, связывая содержание работы с задачами конкретной организации (например, той, где работал или работает обучающийся). В обоснованных случаях тема может быть избрана обучающимся вне тематического списка. При подготовке реферата студенту предварительно следует подобрать различные литературные, периодические, нормативные и другие источники и материалы, систематизируя и обобщая при этом нужную информацию по теме. Необходимо осуществлять творческий подход к использованию собранной информации, критически оценивая отражаемые в источниках сведения и данные. Представляется важным раскрыть не только теоретическое состояние дел по рассматриваемому вопросу, а на примерах конкретной организации дать его решения с обоснованием прогрессивных и перспективных направлений совершенствования. Общие требования к реферату:

- логическая последовательность и четкость изложения материала;

• краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;

- убедительность аргументации;
- конкретность изложения материала и результатов работы;
- информационная выразительность; • достоверность;
- достаточность и обоснованность выводов.

Структурно в курсовую работу в общем случае должны входить:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Выполнение тестовых заданий по дисциплине «современные технологии управления персоналом»

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется. На отдельные тестовые задания не существует однозначных ответов, поскольку хорошее знание и понимание содержащегося в них материала позволяет найти такие ответы самостоятельно. Именно на это обучающимся и следует ориентироваться, поскольку полностью запомнить всю получаемую информацию и в точности ее воспроизвести при ответе невозможно. Кроме того, вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей. Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины. Количество тестовых вопросов / заданий по каждой теме дисциплины определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний обучающихся по всему пройденному материалу.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса (в том числе перечень программного обеспечения и информационных справочных систем).

ЭБС Научной библиотеки АГУ.

СДО АГУ. <http://adys.net.ru>

On-line библиотеки, каталоги

<http://www.mediasprut.ru/media/media.shtml> сайт "МедиаСпрут" Каталоги СМИ России, стран СНГ и Балтии, дальнего зарубежья

<http://www.gumer.info/> Библиотека Гумер - гуманитарные науки

www.evartist.narod.ru/ Сайт, посвященный журналистике, рекламе и PR, а также ряду других сопутствующих теоретических и практических знаний.

www.lib.ru/ - библиотека Максима Мошкова

www.rsl.ru/ - Российская государственная библиотека

Электронные версии газет и журналов

www.rg.ru/ - ежедневная газета «Российская газета»

www.kommersant.ru/ - ежедневная общенациональная деловая газета «Коммерсант»

www.mk.ru/ - ежедневная общественно-политическая газета «Московский комсомолец»

www.aif.ru/ - еженедельная газета «Аргументы и факты»

<http://magazines.russ.ru/> - Русский журнал. Электронная библиотека современных литературных журналов России

Информационные сайты

www.gian.ru - РИА новости
www.lenta.ru - лента последних российских и зарубежных новостей
www.newsru.com - российские и зарубежные новости
www.polit.ru - российские и зарубежные новости
Зарубежные ресурсы
<http://www.fipp.com/> Международная федерация периодических СМИ

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля): *специализированные помещения для проведения занятий лекционного типа – 232, 229, 233, 101;

*для семинарского типа занятий, групповых, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации – 234, 236, 237, 233, 229;

*специализированный учебно-методический кабинет литературы, оснащенный литературой и приспособленный для самостоятельной работы студентов- 230;

*специализированный учебно-методический кабинет русского языка, оснащенный литературой и приспособленный для самостоятельной работы студентов- 231;

*для активных и интерактивных занятий – 230, 231, 232, 234;

*информационный центр на базе компьютерного учебно-методического кабинета для проведения интерактивных занятий - 237;

*редакционно-издательский отдел научно-образовательного журнала «Вестник АГУ», обучающий современным издательским технологиям;

*технические средства обучения, служащие для представления учебной информации (компьютерный учебно-методический кабинет с выходом в Интернет, 22 компьютера, подключенных к Интернет), наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (наглядные пособия кабинета литературы и кабинета русского языка, мультимедийная доска, 3 кинопроектора, ноутбук, 3 телевизора, набор кинопрограмм);

*информационный центр АГУ;

*библиотека АГУ.

Требования к результатам освоения дисциплины (модуля), оценка качества знаний.

Проверяемые компетенции: ПК-2, ОПК-1, ПК-12.

Процедура текущего контроля по дисциплине «Связи с общественностью в кризисных ситуациях» состоит из трех этапов: 1) контроль освоения теоретического материала по каждой теме курса; 2) тестирование по отдельным темам курса или разделам; 3) собеседование по решению профессиональных задач (или выполнению каких-либо других заданий) по каждой теме курса.

Первые два этапа рекомендуется проводить в конце изучения тем курса, т.к. для прохождения их обучающимся не требуется времени на подготовку - тестирование выявляет знание общих положений дисциплины (понятия, классификации понятий, законы, закономерности, принципы, методики и пр.) и принципиальные умственные умения. Обучающиеся, не получившие положительную оценку по результатам контроля практических умений и/или тестирования допускаются к основному этапу итогового контроля в порядке, утвержденном кафедрой. Общая оценка выставляется с учетом результатов всех этапов промежуточного контроля в порядке, установленном кафедрой.

Содержание этапов контроля:

1. Результаты оценки теоретических знаний оцениваются по двухбалльной («зачтено» - «не зачтено») или четырехбалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

2. Содержание тестовых заданий должно соответствовать конечным целям изучения дисциплины. Они должны выявлять знание общих, принципиальных, положений дисциплины, определенные конечными целями ее изучения. Недопустимы задания на выявление частных знаний и справочных сведений.

3. Собеседование - основной этап итогового контроля, который проводится по предлагаемым ситуациям, содержащим несколько заданий (или одно комплексное), выполнение которых подтверждает наличие у студента умений, определенных целями изучения дисциплины.

Экзамен проводится на заключительном занятии, оценка строится на основании всех выполненных видов учебной работы (лекционные занятия, семинары, практические занятия, творческие работы). Студент предоставляет творческие работы, выполненные в течение семестра в соответствии учебной программы дисциплины, оформленные в электронную презентацию и осуществляет защиту творческого проекта, применяя научно-теоретические знания, полученные в результате освоения учебной дисциплины.

Формы контроля:

Текущий контроль – тестирование, контрольные срезы.

промежуточный контроль – экзамен

Перечень ФОС:

1. Пакет тестовых заданий.
2. Тематика докладов, эссе, коллоквиумов.
3. Вопросы к экзамену.

Процедура определения рейтинговой оценки по дисциплине

1. По окончании семестра на последнем практическом занятии по дисциплине каждому студенту выставляется его *рейтинг в семестре по дисциплине*, который является оценкой посещаемости занятий, качества учебной аудиторной и самостоятельной работы студента.

2. Студент допускается к сдаче рубежного контроля по дисциплине (экзамена, дифференцированного зачета, зачета) *без процедуры добора баллов*, если его рейтинг в семестре по дисциплине составил *не менее*:

- 30 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается экзамен или дифференцированный зачет;

- 40 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается зачет.

3. Рейтинговая оценка по дисциплине равна сумме его рейтинга в семестре и рубежного рейтинга, полученного на экзамене (дифференцированном зачете или зачете).

4. Студент может сдать экзамен (дифференцированный зачет, зачет) в формате «автомат», если его рейтинг в семестре по дисциплине составил *не менее*:

- 45 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается экзамен или дифференцированный зачет;

- 55 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается зачет.

5. Рубежный рейтинг по дисциплине у студента, согласившегося на получение оценки в формате «автомат», складывается из *премиальных* рейтинговых баллов и равен:

- 20 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается экзамен или дифференцированный зачет;

- 10 *рейтинговых баллов*, если по окончании семестра по данной дисциплине сдается зачет.

6. Рейтинговая оценка по дисциплине и соответствующая аттестационная оценка по шкале «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично» у студента, согласившегося на получение оценки в формате «автомат», проставляется экзаменатором в зачетную книжку и зачетно-экзаменационную ведомость только в день проведения рубежного контроля той группы, где обучается данный студент.

7. Студент, который с целью повышения рейтинговой оценки по дисциплине отказался от получения оценки в формате «автомат», сдает рубежный контроль на общих основаниях, теряя право на получение премиальных баллов.

8. Для перезачета рейтинговой оценки студента по дисциплине в аттестационную оценку действует следующая шкала:

| Аттестационная оценка студента по дисциплине | Рейтинговая оценка студента по дисциплине, рейтинговые баллы. |
|--|---|
| «зачтено» | 50-100 |
| «неудовлетворительно» | 0-49 |
| «удовлетворительно» | 50-69 |
| «хорошо» | 70-84 |
| «отлично» | 85-100 |

9. Рубежный рейтинг по дисциплине у студента на экзамене или дифференцированном зачете *менее чем в 20 рейтинговых баллов* считается неудовлетворительным (независимо от рейтинга студента по дисциплине в семестре). В этом случае в зачетно-экзаменационную ведомость студенту в графе «Аттестационная оценка» проставляется «неудовлетворительно».

10. Рубежный рейтинг по дисциплине у студента на зачете *менее чем в 10 рейтинговых баллов* считается неудовлетворительным (независимо от рейтинга студента по дисциплине в семестре). В этом случае в зачетно-экзаменационную ведомость студенту в графе «Аттестационная оценка» проставляется «не зачтено».

11. Студент, не прибывший по расписанию зачетно-экзаменационной сессии на рубежный контроль по уважительной причине или получивший оценку «неудовлетворительно» («не зачтено»), имеет право пересдать его по индивидуальному направлению в установленном порядке. В этом случае сотрудник деканата факультета (филиала) должен указать в индивидуальном направлении на пересдачу рейтинг студента в семестре по данной дисциплине, переписав его из зачетно-экзаменационной ведомости планового рубежного контроля.

Система оценки накопления рейтинговых баллов

- 1) посещение студентом одного лекционного или практического занятия по дисциплине - 1 *рейтинговый балл*;
- 2) конспектирование лекционного материала - 1 *рейтинговый балл*;
- 3) блиц-вопросы – 0,5 *рейтингового балла*;
- 4) реферат - до 8 *рейтинговых баллов*;
- 5) доклады, презентации – до 6 *рейтинговых баллов*;
- 6) сообщения по теме до 3-х *рейтинговых баллов*;
- 7) промежуточный аудиторный контроль знаний студента оценивается преподавателем до 3-х *рейтинговых баллов*;
- 8) выполнение контрольной работы или решение тестовых заданий – до 10 *рейтинговых баллов*;
- 9) кроссворды и др. творческие работы - от 1 *рейтингового балла*;
- 10) участие в предметной олимпиаде -10 *рейтинговых баллов*;
- 11) помощь в организации и проведении олимпиады, конференции - до 5 *рейтинговых баллов*;
- 12) составление глоссария - до 5 *рейтинговых баллов*;
- 13) изучение монографий ведущих педагогов, философов с последующим выступлением на семинарах или устной беседой с преподавателем - от 2 до 5 *рейтинговых баллов*;
- 14) аннотирование литературы, создание электронной библиотечки - от 2 до 8 *рейтинговых баллов*;
- 15) составление библиографии по теме - до 4 *рейтинговых баллов*.

Примерный перечень вопросов к экзамену

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 1

Внимательно ознакомьтесь с содержанием кризисной ситуации на авиакомпании «Уральские авиалинии».

Деятельность авиакомпании «Уральские авиалинии» на российском транспортном рынке началось в декабре 1993 года после официального разделения Свердловского авиапредприятия на авиакомпанию и аэропорт.

Основные виды деятельности авиакомпании: пассажирские и грузовые авиаперевозки, продажа и бронирование авиабилетов, ремонт и техническое обслуживание воздушных судов. На сегодняшний день авиакомпания «Уральские авиалинии» входит в число 10 ведущих российских авиакомпаний по объему перевозок. С начала деятельности и по сегодняшний день авиакомпанию возглавляет пилот 1 класса, Заслуженный работник транспорта РФ, Отличник воздушного транспорта генеральный директор Скуратов Сергей Николаевич.

Итоги деятельности авиакомпании за 2010 год. В 2010 году услугами авиакомпании «Уральских авиалиний» воспользовались 1 792 220 пассажиров. Это самый высокий показатель за последние годы. Он ставит авиакомпанию в один ряд с крупнейшими федеральными перевозчиками, у которых пассажиропоток превышает полтора миллиона (Аэрофлот, S7, Трансаэро и др.). Фактический пассажирооборот авиакомпании за 2010 год возрос на 20% по сравнению с 2009 годом и составил 4 842 525 тысяч пассажирокилометров. Самолеты «Уральских авиалиний» за 2010 год совершили 16 655 рейсов, что на 22% больше чем в 2009 году. Как одно из самых развитых предприятий России авиакомпания «Уральские авиалинии» вошла в рейтинг «Эксперт 400» и стала крупнейшим экспортером Урала и Сибири по данным «Уральского экспорта - 100». В 2010 году авиакомпания получила федеральную премию «Золотая колесница» в номинации «Лидер воздушного транспорта России». Кроме этого, по итогам работы в 2009 году «Уральские авиалинии» стали обладателем крупнейшей отраслевой награды «Крылья России» сразу в двух номинациях: — Авиакомпания года - пассажирский перевозчик на внутренних воздушных линиях в группе II (объем пассажирских перевозок на ВВЛ от 1 до 3 млрд пкм) —

Авиакомпания года - пассажирский перевозчик на международных воздушных линиях в группе II (объем пассажирских перевозок на МВЛ от 0,2 до 3 млрд пкм) Бортжурнал авиакомпании «Уральские авиалинии» UAM в 2010 году победил на международном ежегодном конкурсе «Обложка года», который проводится под патронажем Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ и при содействии ЮНЕСКО.

Парк воздушных судов В 2006 году в авиакомпании стартовала программа переоснащения парка воздушных судов. Сейчас авиакомпания «Уральские авиалинии» на условиях операционного лизинга успешно эксплуатирует 17 современных лайнеров Airbus (A320 и A321) на своих российских и международных маршрутах. До конца первого полугодия 2011 года парк авиакомпании планируется пополнить еще одним самолетом A320. В планах авиакомпании дальнейшее расширение авиапарка в 2012 году, а также в перспективе запуск эксплуатации дальнемагистральных широкофюзеляжных самолетов A330. В соответствии с перспективным планом развития «Уральских авиалиний» к 2015 году в эксплуатации будут находиться уже более тридцати иностранных самолетов.

Международное сотрудничество В современных условиях международной интеграции партнёрские отношения между авиакомпаниями - залог успешного развития рынка авиаперевозок. «Уральские авиалинии» на сегодняшний день имеют порядка пятидесяти интерлайн-соглашений с ведущими российскими и зарубежными авиакомпаниями, среди которых Czech airlines (Чехия), Emirates (ОАЭ), Swiss International Air Lines (Швейцария), Air France (Франция), Malev (Венгрия), S7, «Ютэйр» и многие другие. Кроме того, «Уральские авиалинии» являются членом Клиринговой Палаты ИАТА (IATA Clearing House, ICH), что позволяет авиакомпании использовать мировую систему взаиморасчетов. Авиакомпания также является участником Многостороннего Интерлайн-соглашения (МИТА). Участие в деятельности этой организации позволяет авиакомпаниям значительно расширить рамки своего сотрудничества со своими коллегами в разных странах мира. Аппарат МИТА целенаправленно занимается поиском наиболее подходящих партнеров. На первоначальном уровне налаживания контактов предложения компаний автоматически рассылаются по всем авиаперевозчикам-членам МИТА. В случае положительного ответа сотрудники МИТА сообщают об этом компании - автору запроса. Далее начинаются прямые контакты специалистов обеих авиакомпаний.

География полетов География полетов авиакомпании ежегодно расширяется и насчитывает более 120 направлений. В 2010 году появились новые регулярные рейсы из Москвы в Иркутск, Краснодар, Геленджик; из Новосибирска в Санкт-Петербург, Владивосток, Краснодар и др. Из Екатеринбурга были открыты международные рейсы в Рим, Софию, Барселону, Стамбул; в Дубай из Уфы и Казани; из Самары в Пулу и Тиват и др. Специальные программы авиакомпании «Уральские авиалинии» В авиакомпании «Уральские авиалинии» успешно работает несколько программ, рассчитанных на самые широкие слои населения. Разработаны и успешно реализуются бонусная программа для пассажиров «Крылья», программа для юридических лиц «Корпоративный клиент». Полный комплекс услуг по организации туристических и деловых поездок в России и за рубежом оказывают Клуб Путешествий «Крылья» и международный туроператор «Европорт». В авиакомпании успешно продолжает функционировать бонусная программа для пассажиров «Крылья» (FFP), которая в 2007 году была значительно модернизирована. За каждый полет на регулярных рейсах Авиакомпания «Уральские авиалинии» пассажир получает на свой личный счет бонусные рубли в размере 10% от оплаченного тарифа без учета топливного сбора. Накопив определенное количество бонусных рублей, пассажир сможет совершить премиальный полет. За годы своего существования программа авиакомпании активно развивалась, количество участников по сравнению с 2009 годом увеличилось больше чем в 2 раза. Это результат активного продвижения программы и регулярно проводимых специальных предложений и акций. Социальная политика авиакомпании Ежегодно по государственным и собственным льготам пролетает до 50 000 пассажиров. Среди них следующие категории граждан: дети, студенты, молодежь, пенсионеры, многодетные матери. Не первый год по договору с Министерством обороны действует программа по обеспечению всех военных перевозок. Аналогичная программа сотрудничества работает с Министерством внутренних дел и Пограничной службой РФ.

Спонсорская помощь и участие в благотворительных мероприятиях являются неотъемлемой частью социальной политики компании. Авиакомпания активно участвует в общественных, спортивных, светских и концертных мероприятиях в качестве спонсора. Помимо спонсорских проектов, каждый год руководство авиакомпании способствует развитию благотворительных программ. Помогать тем, кто нуждается в помощи - это не пустые слова. В 2010 году значительная сумма денежных средств была перечислена в адрес религиозных структур, спортивных и общественных организаций, выделяется материальная помощь ветеранам и детским организациям. Большая часть средств была направлена на строительство Богородице-Касперского храма для работников авиакомпании и жителей посёлка Кольцово. Конкуренты компании: «Российские авиалинии» (Москва), «Flydubai» (Дубай, ОАЭ), «Lufthansa» (Германия), «Трансаэро» (Москва).

Плюсы и минусы авиакомпании «Уральские авиалинии»

Плюсы: • Широкая география полетов; • Гарантия безопасности полетов; • Постоянно приумножаемый парк современных воздушных судов; • Элитные пилоты и первоклассные инженеры; • Опытные менеджеры и подготовленные бортпроводники; • Современное качество и полный объем услуг; • «Уральские авиалинии» входит в число 10 ведущих российских авиакомпаний по уровню безопасности и объему перевозок; • Высокий уровень сервиса; • Быстрота обслуживания; • Наличие безналичного расчета.

Минусы: • Задержки рейсов; • Большое количество старых самолетов; • Завышена стоимость билета. Понятие «кризис» применительно для данной компании.

Кризис - это любое отклонение от привычного режима функционирования системы Авиакомпания «Уральские авиалинии» или отдельного ее элемента, вызывающее стрессовые реакции пассажиров, персонала, клиентов компании, а так же СМИ и характеризующееся необходимостью принятия нестандартных решений, мобилизации профессионально-личностного потенциала и наличием как отрицательных, так и положительных последствий. Произошедшие ранее кризисы. 6 июля 2004 года в аэропорту «Алыкель» (Норильск) при движении на стоянку после приземления, самолет ТУ-154 авиакомпании «Уральские авиалинии» с пассажирами на борту задел крылом автобус аэродромного обслуживания. В результате были повреждены и самолет и автобус. Никто из пассажиров не пострадал. По мнению специалистов, в столкновении самолета «Уральских авиалиний» с пассажирским автобусом виноваты две стороны – и пилот, и водитель автобуса. Комиссия выяснила, что при столкновении с автобусом командир не остановил самолет и тем самым нарушил так называемые «Наставления по производству полетов». Автобус аэродромного обслуживания также стоял в неполюженном месте. Кроме того, комиссия признала, что после столкновения самолета и автобуса из топливного бака воздушного судна вытекало топливо. Ранее представители «Уральских авиалиний» категорически отрицали факт повреждения топливного бака лайнера и то, что после аварии из него начало вытекать топливо, создавая дополнительную угрозу безопасности пассажиров. В 2004 году самолеты авиакомпании "Уральские авиалинии" совершили 6 вынужденных посадок. Все, по информации Минтранса России, произошли из-за различных неполадок в двигателях, а именно срабатывала сигнализация, в такой ситуации пилот должен заглушить двигатель. После проведения экспертизы выяснилось, что вынужденные посадки самолетов происходили из-за нестерильного производства на ремонтных заводах.

Возможные кризисные ситуации и целевые аудитории для каждой ситуации

- **Задержки рейсов ЦА:** Пассажиры задержанного рейса, клиенты, аэропорт конечной станции, сотрудники авиакомпании и аэропортов, СМИ.
- **Захват воздушного судна (терроризм) ЦА:** пострадавшие пассажиры, родственники пострадавших, клиенты авиакомпании, сотрудники компании, СМИ, органы проверки.
- **Катастрофы (крушение воздушного судна) ЦА:** родственники погибших (пострадавших), клиенты авиакомпании, сотрудники, население места крушения, СМИ, органы проверки.
- **Вынужденные посадки ЦА:** пассажиры, клиенты, родственники, СМИ, аэропорт.
- **Недовольство пассажиров обслуживанием ЦА:** пассажиры и клиенты авиакомпании, сотрудники, туроператоры, СМИ.
- **Обнаружение на борту судна предметов, угрожающих здоровью или жизни человека ЦА:** пассажиры рейса, клиенты, сотрудники, СМИ, органы проверки.
- **Пищевые отравления пассажиров ЦА:** пострадавшие, клиенты, сотрудники, СМИ, органы проверки.
- **Утечка информации ЦА:** СМИ, сотрудники авиакомпании, партнеры.
- **Резкий спад продаж авиабилетов ЦА:** клиенты, СМИ.
- **Нападки конкурентов ЦА:** клиенты, сотрудники, партнеры, аэропорты, СМИ, органы контроля и т.д. (в зависимости от конкретной ситуации).
- **Негативные результаты проверок различными органами (налоговая, прокуратура, Ространснадзор, СЭС и т.д.).**

ЦА: соответствующие органы, работники авиакомпании, СМИ

- **Отмена рейсов ЦА:** пассажиры отмененного рейса, клиенты авиакомпании, СМИ.
- **Технические неполадки воздушного судна ЦА:** клиенты и сотрудники авиакомпании, СМИ, органы проверки.

Описание кризисной ситуации При взлете самолет авиакомпании «Уральские авиалинии» попал в выбоину на взлетной полосе, колесо лопнуло, самолет зацепил крылом полосу, выехал за ее пределы и врезался в ограждение. Жертв нет, травмы получили 19 человек. В больницах города – 11.

Задание в соответствии с последней цифрой шифра зачетной книжки студента: 0 – описать целевые аудитории кризиса, составить диаграмму баланса интересов; 1 – провести SWOT-анализ кризисной ситуации; 2 – разработать варианты осуществления обратной связи с целевыми аудиториями в кризисной ситуации; 3 - составить антикризисную медиакарту кампании; 4 – сформировать документы антикризисного штаба: положение, должностные инструкции, прочая рабочая документация; 5 – составить стратегический план действий на случай реализации кризисной ситуации; 6 – составить план проведения антикризисной пресс-конференции; 7 – составить план антикризисного пресс-тура; 8 – написать антикризисное выступление от первого лица компании. Приведем примеры таких общепринятых PR-документов как факт-лист и пресс-релиз, лист вопросов и ответов, чтобы показать, как кризисная ситуация тематизируется PR-специалистами компании.

ФАКТ-ЛИСТ Уральские авиалинии (Ural Airlines) — российская авиакомпания. Штаб-квартира расположена в Екатеринбурге. Авиакомпания занимается чартерными и регулярными внутренними и международными перевозками. История: Свердловский объединённый авиаотряд, включавший в себя свердловский аэропорт Кольцово и отряд базирующихся там самолётов Аэрофлота, был образован в 1943 году. Деятельность авиакомпании «Уральские авиалинии» на российском транспортном рынке началась в декабре 1993 года, после официального разделения Свердловского авиапредприятия на авиакомпанию и аэропорт. Акционеры и руководство: 74,318 % акций компании принадлежит ООО «Крылья Урала», 10,251 % — BETA INVESTMENT HOLDINGS LIMITED. С начала деятельности и по сегодняшний день компанию возглавляет генеральный директор Сергей Скуратов — пилот 1 класса, Заслуженный работник транспорта РФ, Отличник воздушного транспорта, награждён Орденом Почета. Деятельность: за 2010 год число перевезённых пассажиров — 1,792 млн 1 (рост на 20 %, в 2009 — 1,497 млн человек при росте на 3,3 %). На международных направлениях обслужено 661 тыс. 402 пассажира (в 2009 - 622 тыс. 652 пассажира), на внутрироссийских - 846 тыс. 495 человек (за аналогичный период прошлого года - 702 тыс. 727 человек), в страны СНГ - 284 тыс. 523 пассажира (в 2009 - 172 тыс. 64 человека). За двенадцать месяцев года самолёты авиакомпании совершили 16 477 рейсов (прирост 22%), что на 2 929 рейсов больше, чем в 2009 году. Из них на международных направлениях: 4 945 рейса, внутри страны: 8 546 рейсов и 2 986 рейсов в страны СНГ. География полётов авиакомпании ежегодно расширяется и насчитывает более 120 направлений. Интересы «Уральских авиалиний» представлены в 30 городах России, ближнего и дальнего зарубежья. На сегодняшний день авиакомпания заключила 53 интерлайн и кошеринговых соглашений с рядом ведущих мировых авиаперевозчиков. «Уральские авиалинии» имеют собственную бонусную программу для часто летающих пассажиров «Крылья». Кроме этого имеется бонусная программа для юридических лиц «Корпорация». Штат «Уральских авиалиний» — 1465 сотрудников. «Уральские авиалинии» признана самой безопасной авиакомпанией России согласно рейтингу на основе данных Европейского агентства по авиационной безопасности (EASA) за период с 24.10.2008 по 25.10.2009. Флот: воздушный парк компании состоит из 21 самолёта (на февраль 2011 года) +1 самолёт A320 заказаны на второй квартал 2011 года. Самолет Количество мест Airbus A321 5 220 Airbus A320 12 160 1 планируется получить во второй половине 2011 года Ту-154М 4 158 Бортное издание: полноцветный журнал «UAM» (Ural Airlines Magazine). Сервис: сделать максимально удобным каждый шаг пассажира к полёту, комфортным и запоминающимся само воздушное путешествие - основная задача, которую призван решить комплекс сервисных служб авиакомпании. Здесь к обслуживанию пассажиров привлечена собственная многоканальная Служба поддержки пассажиров 8- 800-2000-262, (343) 345-36-45 (звонок по России бесплатный). Важнейшим компонентом информационного сервиса является собственный сайт авиакомпании www.uralairlines.com, постоянно расширяющий свои функциональные возможности в соответствии с действующими современными стандартами Интернет- сервиса. Появились дополнительные услуги: sms-подписка о статусе рейса, онлайн- табло, заказ такси, доставка билетов, выбор бортового питания. Оплатить забронированные на сайте авиабилеты можно банковской картой, электронной наличностью, через банкоматы «Газпромбанка», терминалы оплаты, мобильным платежом от Билайн, через салоны сотовой связи «Евросеть» и другими современными способами оплаты. В декабре 2007 года аналитический центр «Эксперт - Урал» проводил независимое исследование среди сайтов авиапредприятий Урала и Западной Сибири. Группа экспертов тестировала сайты авиакомпаний и аэропортов с точки зрения обычных пассажиров, для которых важно быстро найти нужную информацию, воспользоваться дополнительными услугами. Исследование проводилось среди 9 авиакомпаний региона, работающих на рынке регулярных пассажирских перевозок, использующих суда первого класса (массой свыше 75 тонн) и аэропортов региона. Сайт «Уральских авиалиний» признан лучшим. «Наземные» задачи по работе с пассажирами призвано решать Авиаагентство, в структуре которого находится сеть фирменных касс на территории Свердловской области, более 130 автоматизированных пультов российских и международных систем продажи и бронирования билетов, более 60 собственных агентов авиакомпании по продаже пассажирских авиаперевозок на территории России и за рубежом. Интересы авиакомпании «Уральские авиалинии» представлены более чем в 30 городах России, ближнего и дальнего зарубежья. Коллектив авиакомпании «Уральские авиалинии»: главным гарантом безопасности пассажирских и грузовых авиаперевозок и качества предоставляемых услуг является персонал авиакомпании «Уральские авиалинии». На сегодняшний день в авиакомпании

работают более 1 600 человек. Сотрудники авиакомпании целенаправленно стремятся к тому, чтобы нормой профессиональной этики и поведения стали стандарты, принятые в лучших авиакомпаниях мира. Все летчики авиакомпании имеют большой опыт работы, высокий уровень подготовки и постоянно совершенствуют свою квалификацию. За счет собственных средств авиакомпания «Уральские авиалинии» организует и регулярно проводит циклы наземных тренировок в ведущих российских и зарубежных тренировочных центрах. Особое внимание в авиакомпании уделяется психологической подготовке персонала, работающего в непосредственном контакте с пассажирами, повышению клиентоориентированных навыков работы. С целью оценки деловых качеств и профессионального мастерства в Службе бортпроводников введена комплексная система мотивации («Звездная система»). Серебряные или золотые звезды, украшающие костюмы бортпроводников, - свидетельство высокой оценки их работы. В Службе постоянно проходят тренировки, тренинги и курсы повышения квалификации. Авиационно-техническая база «Уральских авиалиний» является одной из самых современных профессиональных в российской гражданской авиации. Ее техническая оснащенность, а также опыт работающих инженеров и техников, позволяет самостоятельно выполнять необходимый комплекс работ по ремонту и техническому обслуживанию многих типов воздушных судов.

Контакты: Авиакомпания «Уральские авиалинии» город Екатеринбург, пос. Кольцово, пер. Утренний, д. 1г Тел.: +7 (800) 20-00-262, Информационно-справочная служба. Звонок бесплатный <http://www.uralairlines.com>

ПРЕСС-РЕЛИЗ Выбоина на взлетной полосе стала причиной аварии 27 мая в 23.48 ночи по местному времени во время вылета самолета Airbus A320 авиакомпании «Уральские авиалинии», совершавшего рейс У6-282 Екатеринбург – Хабаровск, произошла авария. Самолет попал в выбоину на взлетно-посадочной полосе, колесо лопнуло, судно выехало за пределы полосы и врезалось в ограждение. Жертв нет, травмы получили 19 человек. В больницах города – 11. Самолет находится в неисправном состоянии. В результате рейс перенесен на 28 мая на 07.40 утра. Пассажиры были встречены представителем авиакомпании "Уральские авиалинии" и желающие скорее улететь были переоформлены на рейс Екатеринбург – Красноярск - Хабаровск, выполняемый другой авиакомпанией. Оставшиеся в Екатеринбурге пассажиры получили горячее питание и были размещены в гостинице. Пострадавшим была оказана медицинская помощь. По факту аварии сотрудниками прокуратуры совместно с Ространснадзором ведется следствие. Предварительная версия – халатность работников аэропорта. Результаты проверки будут объявлены завтра, 28 мая. Сейчас авиакомпания «Уральские авиалинии» работает в штатном режиме. ПРЕСС-СЛУЖБА. ОАО Авиакомпания «Уральские авиалинии»

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ • Что произошло на взлетной полосе? 27 мая в 23.48 по местному времени при взлете самолет попал в выбоину на взлетной полосе, колесо лопнуло, самолет зацепил крылом полосу, выехал за ее пределы и врезался в ограждение. Жертв нет. Травмы получили 19 человек, 11 пассажиров сейчас находятся в больнице Екатеринбурга, всем оказана медицинская помощь. • Какие причины произошедшего? Диспетчерами аэропорта был разрешен взлет самолета. Пилотам не сообщили о неровностях на второй взлетно-посадочной полосе. Ведется следствие прокуратуры. Предварительная версия – халатность сотрудников аэропорта. Что делается для устранения последствий пожара? На данный момент на участке работают наши сотрудники и сотрудники МЧС. В скором времени хранилище топлива будет восстановлено. • Какая сейчас ситуация на территории аэропорта и как эта авария повлияла на работу «Уральских авиалиний»? Аэропорт работает в штатном режиме. Рейс У6-282 Екатеринбург – Хабаровск перенесен на следующий день. Самолет находится в нерабочем состоянии. Пассажиров этого рейса разместили в гостинице за счет авиакомпании. Конечно авиакомпания «Уральские авиалинии» несет убытки. Но для нас главное безопасность наших клиентов.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 2

Разработать медиасопровождение антикризисного плана ОАО «Уральские авиалинии»:

- 1) сформировать коммуникативную стратегию;
- 2) составить прогноз развития кризиса на основании самого положительного и самого отрицательного сценария;
- 3) перечислить основные СМИ, а также иные коммуникативные каналы, перечислить их PR-характеристики;

- 4) выбрать коммуникативную модель и просчитать периодичность выхода информации от ОАО «Уральские авиалинии»;
- 5) Написать текст PR-статьи для каждого из этапов коммуникативной модели.

Каждый выполненный пункт контрольной работы оценивается дифференцированно от 0 до 1 балла. Таким образом, минимальная оценка за контрольную работу 0 баллов, максимальная – 5 баллов. Оценка за контрольную работу учитывается преподавателем при выставлении экзаменационной оценки.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Кризис организаций: сущность, виды и основные причины возникновения.
2. Распознавание кризисного состояния организации как задача принятия решения в условиях с риском. Основные этапы распознавания.
3. Теория и практика отечественного антикризисного PR.
4. Теория и практика зарубежного антикризисного PR.
5. Антикризисный PR: понятие, виды и принципы.
6. Этапы антикризисного PR и их содержание.
7. Типовой план антикризисного PR.
8. Организационные аспекты антикризисного PR: ответственные лица, структуры и планирование.
9. Особенности работы с различными заинтересованными сторонами в антикризисном PR.
10. Антикризисный PR в процедурах банкротства: содержательные и финансовые аспекты.
11. Репутация как основной экономический ресурс в период кризиса.
12. Работа с имиджем организации и первого лица в период кризиса.
13. Использование пресс-релизов в антикризисных коммуникациях.
14. Использование факт-листов, вопросов-ответов в антикризисных коммуникациях.
15. Использование пресс-конференции в антикризисных коммуникациях.
16. Антикризисные пресс-туры и брифинги при взаимодействии с журналиста

8. Лист регистрации изменений

[illegible]

