

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Наименование образовательной программы: Реклама и связи с общественностью в цифровой среде

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОТДЕЛОВ СВЯЗЕЙ С
ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.Ч.07
Трудоемкость в зачетных единицах:	7 семестр - 2; 8 семестр - 3; всего - 5
Часов (всего) по учебному плану:	180 часов
Лекции	7 семестр - 20 часов; 8 семестр - 14 часов; всего - 34 часа
Практические занятия	7 семестр - 20 часов; 8 семестр - 28 часа; всего - 48 часа
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	8 семестр - 2 часа;
Самостоятельная работа	7 семестр - 31,7 часа; 8 семестр - 63,5 часа; всего - 95,2 часа
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	проводится в рамках часов аудиторных занятий
включая: Контрольная работа	
Промежуточная аттестация:	
Зачет с оценкой Экзамен	7 семестр - 0,3 часа; 8 семестр - 0,5 часа; всего - 0,8 часа

Москва 2025

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Телегина И.Л.
	Идентификатор	Rde166e8d-TeleginaIL-6e52162c

И.Л. Телегина

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кахальников М.В.
	Идентификатор	R7ecedcd1-KakhalnikovMV-51d2b6}

М.В.
Кахальников

Заведующий выпускающей
кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курилов С.Н.
	Идентификатор	R2f2f52fe-KurilovSN-7d2d7cde

С.Н. Курилов

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: .получение необходимых знаний о принципах построения и деятельности подразделений по связям с общественностью в современной организации; формирование у студентов навыков оперативного планирования и оперативного контроля над деятельностью по связям с общественностью; изучение методов анализа эффективности связей с общественностью.

Задачи дисциплины

- – сформировать у студентов навыки оперативного планирования и оперативного контроля над деятельностью по связям с общественностью;;
- – изучить методов анализа эффективности связей с общественностью;;
- –научить организовывать и проводить рыночные наблюдения, опросы, анкетирования, эксперименты с целью повышения имиджа и конкурентной позиции организации на рынке; осуществлять сбор, обработку и анализ полученных данных..

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
пк-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную PR-стратегию и организовывать комплексные мероприятия в рамках ее реализации	ИД-1 _{пк-1} Применяет навыки по проектированию основных этапов PR-стратегии	знать: - принципы формирования и поддержания корпоративной культуры; - специфику работы отдела по связям с общественностью и взаимодействия с другими подразделениями организации; - структуру и принципы организации отделов связей с общественностью. уметь: - способность к участию в проектировании в области связей с общественностью фирмы, организации, обеспечению средств и методов по реализации проектов, участию в организации работы проектных команд; - способность принимать участие в управлении и организации работы служб по связям с общественностью фирмы и организации, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль за деятельностью по связям с общественностью, проводить мероприятия по повышению имиджа организации, продвижению товаров и услуг фирмы на рынок, оценивать эффективность связей с общественностью; - владение способностью осуществлять под контролем профессиональные функции в области связей с

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
		общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта; - способность реализовывать знания в области связей с общественностью как сферы профессиональной деятельности.
пк-1 Способен разрабатывать и выбирать оптимальную PR-стратегию и организовывать комплексные мероприятия в рамках ее реализации	ИД-З_{пк-1} Демонстрирует организаторские способности по проведению мероприятий в рамках коммуникационных кампаний	знать: - правила эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации; - участвовать в формировании и поддержании корпоративной культуры; - цели и функции отдела по связям с общественностью в коммерческих организациях, а также общественных и государственных структур; - особенности связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта. уметь: - собирать и систематизировать научно-практическую информацию по теме исследований в области связей с общественностью; - владение навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами; - владение навыками подготовки проектной документации (технико-экономическое обоснование, техническое задание, бизнес-план, креативный бриф, соглашение, договор, контракт); - способность участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации,

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
		обеспечении внутренней и внешней коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации; участвовать в формировании и поддержании корпоративной культуры; - владение навыками составления и оформления материалов для экспертных заключений и отчетов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к основной профессиональной образовательной программе Реклама и связи с общественностью в цифровой среде (далее – ОПОП), направления подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания
				Контактная работа								СР		
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль	
КПР	ГК	ИККП	ТК											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Аналитическое направление деятельности PR- службы	8.3	7	2.8	-	2.8	-	-	-	-	-	2.7	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [5], 276
1.1	Жанры аналитической деятельности	2.0		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.6	-	
1.2	Требования к медиакарте	2.1		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	
1.3	Мониторинг материалов СМИ	2.1		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	
1.4	Анализ медиаобраза организации	2.1		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	0.7	-	
2	Основы профессиональной коммуникации специалистов отдела связей с общественностью	7.2		2.1	-	2.1	-	-	-	-	-	3	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> После ознакомления с правилами проведения беседы с ньюсмейкером посмотрите несколько интервью. Примеры каналов с интервью: https://www.youtube.com/c/vdud , https://www.youtube.com/playlist?list=PL39I9SxO4ZYtvTwsc1QdiMMfX4Nroo351 , https://www.youtube.com/c/%D0%B5%D1%89%D1%91%D0%BD%D0%B5%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%80 , https://www.youtube.com/channel/UCp2J7GRxQ36QLqW4ReLLt5g , https://www.youtube.com/playlist?list=PLJzosX01FQ2T2v1P-O8I5HBf8W2gLai-n . Или другие, на свой выбор. Приведите по 1-2
2.1	Разговор по телефону	2.4		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
2.2	Переговоры в работе отделов связей с общественностью	2.4		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
2.3	Беседа с ньюсмейкером (интервью).	2.4		0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	

[illegible]

3	Внутренние коммуникации в отделах связей с общественностью.	4.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	2	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов.
3.1	Эффективные восходящие и нисходящие коммуникации	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
3.2	Конфликтология	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
4	Оценка эффективности PR деятельности	4.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	2	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> По ссылке http://www.evartist.narod.ru/text3/19.htm выберите 2 PR-кампании и докажите, что они успешны, руководствуясь критериями эффективности, приведёнными в теоретическом материале
4.1	Объективные критерии эффективности PR деятельности	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
4.2	Субъективные критерии эффективности PR деятельности	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
5	Методы управления проектами	4.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	2	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучить на свой выбор 3 PR-кампании из книги «Самые успешные PR-кампании в мировой практике» (М.: Изд-во ИНФРА-М, 2000) под ред. А.П. Ситникова и И.В. Крылова, доступной, в частности, на ресурсе электронных учебников http://evartist.narod.ru/text3/19.htm . Описать одну из них как проект: а) с каскадным управлением и б) гибким (Agile). <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], 312
5.1	Метод Waterfall (“водопад”/“каскадная”)	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
5.2	Метод Agile и его ответвление – Scrum	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
6	Работа с потребителями отдела связей с общественностью	7.2	2.1	-	2.1	-	-	-	-	-	3	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов.
6.1	Цели работы с	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	

	потребителями												
6.2	Виды работы с потребителями	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
6.3	Работа с потребителями онлайн	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
7	Публичное выступление в профессиональной деятельности специалиста отдела связей с общественностью	4.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	2	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов.
7.1	Особенности вербальной и невербальной коммуникации в устной речи	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
7.2	Правила публичного выступления	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
8	Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ...	4.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	2	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов.
8.1	Стратегии отражения словесной атаки	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
8.2	Варианты ответов на словесные атаки и возможные ситуации их использования	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
9	Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью	5.8	1.4	-	1.4	-	-	-	-	-	3	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов. <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [3], 222
9.1	Основные принципы чёрного PR	2.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	1	-	
9.2	Методы и виды атаки чёрного PR	3.4	0.7	-	0.7	-	-	-	-	-	2	-	
10	Правила организации	11.2	2.6	-	2.6	-	-	-	-	-	6	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u>

	PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью при их проведении													Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов. <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [4], 118
10.1	Фандрайзинг как вид деятельности и особенности фандрайзинговой кампании (ФРК)	3.2		0.6	-	0.6	-	-	-	-	-	2	-	
10.2	Правила проведения ФРК	4		1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	
10.3	PR сопровождение фандрайзинговой кампании	4		1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	
11	Вербальные коммуникации в связях с общественностью	8		2	-	2	-	-	-	-	-	4	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов.
11.1	Правила составления текстовых материалов	4		1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	
11.2	Характеристики содержания текста	4		1	-	1	-	-	-	-	-	2	-	
	Зачет с оценкой	0.3		-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	-	
	Всего за семестр	72.0	20.0	-	20.0	-	-	-	-	-	0.3	31.7	-	
	Итого за семестр	72.0	20.0	-	20.0	-	-	-	-	0.3	31.7			
12	Отдел связей с общественностью: структура, основные направления работы, функционал сотрудников. Менеджмент в работе отдела связей с общественностью принципы. Управленческие и	20	8	4	-	8	-	-	-	-	-	8	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [6], 29

	этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью													
12.1	Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела связей с общественностью.	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
12.2	Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела .	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
12.3	Менеджмент в работе отдела связей с общественностью: принципы	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
12.4	Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
13	Основные направления деятельности PR отделов. Планирование. Исследовательское направление.	10		2	-	4	-	-	-	-	-	4	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикрепленных в Банке дисциплин документов
13.1	Методы исследования.	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
13.2	Подготовка отчета и порядок его представления.	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
14	Творческое направление деятельности PR отделов: разработка идей и концепций, работа с текстами в	15		3	-	6	-	-	-	-	-	6	-	<u>Подготовка к практическим занятиям:</u> Креативное направление деятельности отделов рекламы и связей с общественностью. Формирование УТП с применением методов создания креатива I Креатив собственного уникального

[illegible]

													или варианты слоганов. <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [2], 128	
15	Медиаарилейшнз	27		5	-	10	-	-	-	-	-	12	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Студенты изучают теоретический материал из отправленных им и прикреплённых в Банке дисциплин документов
15.1	Работа отделов связей с общественностью по связям со СМИ.	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
15.2	Основные направления деятельности менеджера по работе со СМИ	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
15.3	Подготовка и рассылка пресс-релизов	5		1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	
15.4	Общие требования к новостной информации. исходящей от организации	6		1	-	2	-	-	-	-	-	3	-	
15.5	Организация пресс-мероприятий	6		1	-	2	-	-	-	-	-	3	-	
	Экзамен	36.0		-	-	-	-	2	-	-	0.5	-	33.5	
	Всего за семестр	108.0		14	-	28	-	2	-	-	0.5	30	33.5	
	Итого за семестр	108.0		14	-	28	2		-		0.5	63.5		
	ИТОГО	180.0	-	34.0	-	48.0	2		-		0.8	95.2		

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПР – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Отдел связей с общественностью: структура, основные направления работы, функционал сотрудников. Менеджмент в работе отдела связей с общественностью принципы. Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью

1.1. Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела связей с общественностью.

PR-подразделения: виды. Номенклатура должностей в отделе. Основные направления работы отделов с общественностью: 1. Работа с внешней общественностью. 2. Работа с внутренней общественностью.. Комплексные задачи PR-подразделения. Основные функции деятельности работников PR: а) функции сбора и анализа информации: б) функции распространения информации.

1.2. Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела .
Обязанности отдела. Структура, штат и обязанности сотрудников.

1.3. Менеджмент в работе отдела связей с общественностью: принципы
Собственное PR подразделение и аутсорсинг. Взаимодействия с другими отделами организации. Должностная инструкция отдела связей с общественностью.

1.4. Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью

Управление PR подразделением: особенности. Управление подразделением: особенности. Подотчетность топ-менеджменту. Планирование PR. Стратегический подход. Бюджет отдела связей с общественностью.

2. Основные направления деятельности PR отделов. Планирование. Исследовательское направление.

2.1. Методы исследования.

качественные и количественные методы сбора информации. Планирование и организация исследований. Современные методики обработки и анализа статистически значимых массивов данных. Методики анализа данных, собранных с помощью качественных методов исследования..

2.2. Подготовка отчета и порядок его представления.
Формы и структура отчёта.

3. Творческое направление деятельности PR отделов: разработка идей и концепций, работа с текстами в связях с общественностью

3.1. Методы создания креатива

Креативное решение проблем, стоящих перед сотрудниками отдела связей с общественностью.

3.2. Метод фокальных объектов

Возможности применения в разных сферах.

3.3. Метод аналогий, или синектика

Возможности применения в разных сферах.

4. Медиарилейнз

4.1. Работа отделов связей с общественностью по связям со СМИ.

Требования к работе со СМИ.

4.2. Основные направления деятельности менеджера по работе со СМИ

Работа со СМИ - основные задачи ответственного за связь с прессой. Требования к должности.

4.3. Подготовка и рассылка пресс-релизов

Форма и содержание пресс-релиза. ЦА пресс-релиза.

4.4. Общие требования к новостной информации. исходящей от организации

Масштаб и актуальность новости, затронутые в ней лидеры мнений. Выбор каналов распространения новости.

4.5. Организация пресс-мероприятий

Виды пресс-мероприятий. Особенности организации пресс-мероприятий.

5. Аналитическое направление деятельности PR-службы

5.1. Жанры аналитической деятельности

Виды отчёта. Требования к различным видам отчёта. Аналитические исследования: формы и требования.

5.2. Требования к медиакарте

Структура медиакарты. Периодичность обновления медиакарты.

5.3. Мониторинг материалов СМИ

Подбор и первичный анализ материалов, в которых упоминается компания и все связанное с ее деятельностью, а также ее конкуренты, как коммуникационный аудит организации.. Основные показатели для мониторинга. Основные функции коммуникационного аудита: -оценочная (происходит оценка публичного имиджа компании, ее коммуникационной активности); -управленческо-стратегическая (на основе полученных данных разрабатывается стратегия имиджевого и конкурентного позиционирования компании, происходит внесение коррективов в управление деловой репутацией компании, брендирование товаров и услуг); -информационная. Формы и методы мониторинга СМИ.

5.4. Анализ медиаобраза организации

Углубленные исследования медиапространства. Перестройка медиаимиджа.

6. Основы профессиональной коммуникации специалистов отдела связей с общественностью

6.1. Разговор по телефону

Паралингвистические средства коммуникации. Устная вербальная коммуникация. Правила разговора по телефону.

6.2. Переговоры в работе отделов связей с общественностью

Модели переговоров. Правила ведения переговоров в различных моделях. Темы для переговоров в работе отделов связей с общественностью.

6.3. Беседа с ньюсмейкером (интервью).

Виды интервью. Правила проведения интервью. Темы для интервью в работе отделов связей с общественностью.

7. Внутренние коммуникации в отделах связей с общественностью.

7.1. Эффективные восходящие и нисходящие коммуникации

Правила эффективных нисходящих коммуникаций. Правила эффективных восходящих коммуникаций. Принципы и механизмы выстраивания эффективных взаимоотношений внутри отдела по связям с общественностью.

7.2. Конфликтология

Виды конфликтов применительно к ситуациям, возникающим в работе отделов связей с общественностью. Способы и правила устранения конфликтов. Профилактика конфликтов в работе отделов связей с общественностью.

8. Оценка эффективности PR деятельности

8.1. Объективные критерии эффективности PR деятельности

Изменение позиций бренда: Оценка изменения ключевых характеристик бренда Оценка изменения восприятия характеристик бренда Коммерческая эффективность кампании - Оценка влияния кампании на продажи продукта/услуги Оценка силы связи между сообщением и маркой Оценка эффективности различных медиа-каналов при проведении кампании Оценка восприятия потребителями ключевой идеи сообщения Оценка интерпретации потребителями ключевой идеи сообщения.

8.2. Субъективные критерии эффективности PR деятельности

Эмоционально-аффективный фактор в восприятии результатов PR-деятельности.

9. Методы управления проектами

9.1. Метод Waterfall (“водопад”/“каскадная”)

Особенности работы. Возможности применения.

9.2. Метод Agile и его ответвление – Scrum

Особенности метода. Сферы применения.

10. Работа с потребителями отдела связей с общественностью

10.1. Цели работы с потребителями

Построение объема продаж. При этом важна поддержка пробы товара, его первичной и вторичной закупки. Функции отношений с потребителями: разработка методик оценки услуг и продуктов для менеджмента, разработка программ реализации потребностей потребителей и увеличения продаж, разработка программ обучения персонала и оценки эффективности работы компании с потребителями. Формирование лояльной клиентуры. Проверка ведения рекламаций. Сокращение затрат.

10.2. Виды работы с потребителями

Продвижения продукта, длительно присутствующего на рынке. Информирование о новом продукте. Спонсорство. Отдел разбора претензий и его функции.

10.3. Работа с потребителями онлайн

Влияние онлайн отзывов на потребительское поведение и репутацию товара и бренда. Чистые с точки зрения маркетинговой этики методы побуждения потребителей писать отзывы. Площадки для отзывов. Признаки заказных отзывов на продукцию организации и особенности работы с ними.

11. Публичное выступление в профессиональной деятельности специалиста отдела связей с общественностью

11.1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в устной речи

Требования к невербальной коммуникации. Требования к вербальной коммуникации. Требования к презентации.

11.2. Правила публичного выступления

Информационная часть публичного выступления. Психологический компонент публичного выступления. Темы для публичной речи в работе сотрудников отделов связей с общественностью.

12. Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ...

12.1. Стратегии отражения словесной атаки

Стратегия отражения словесной атаки "трёх Т". Стратегия отражения словесной атаки "Эмоциональная жёлтая карточка". Стратегия отражения словесной атаки "Бумеранг".

12.2. Варианты ответов на словесные атаки и возможные ситуации их использования

Шаблоны ответов на словесные атаки. Упражнения в остроумии.

13. Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью

13.1. Основные принципы чёрного PR

Задачи и ЦА чёрного PR. Концепция чёрного PR на Западе.

13.2. Методы и виды атаки чёрного PR

Методы чёрного PR. Виды атаки чёрного PR. Способы защиты от атак чёрного PR.

14. Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью при их проведении

14.1. Фандрайзинг как вид деятельности и особенности фандрайзинговой кампании (ФРК)

Решение социально значимых задач в ходе ФРК - примеры.

14.2. Правила проведения ФРК

Требования к фандрайзинговой кампании. Типичные ошибки при проведении фандрайзинговой кампании и как их избегать. Виды ФРК.

14.3. PR сопровождение фандрайзинговой кампании

Особенности работы отдела связей с общественностью в условиях проведения фандрайзинговой кампании. Работа с потенциальными донорами и культивирование доноров.

15. Вербальные коммуникации в связях с общественностью

15.1. Правила составления текстовых материалов

Универсальные правила написания текстов.

15.2. Характеристики содержания текста

Психологическое воздействие текстов PR.

3.3. Темы практических занятий

1. Применение интервью в работе PR отделов.;
2. Опишите ситуацию словесной атаки в работе специалисте Какие шаблоны ответов на нее подошли бы.;
3. Формирование УТП с применением методов создания креатива.;
4. Опишите нисходящие и восходящие коммуникации в организации .;
5. Примеры провального интервью - что нарушалось из правил ведения интервью?;
6. Примеры успешного интервью - что соблюдалось из правил ведения интервью?.

3.4. Темы лабораторных работ

не предусмотрено

3.5 Консультации

Аудиторные консультации по курсовому проекту/работе (КПР)

1. Консультации направлены на выполнение разделов курсового проекта под руководством наставника (преподавателя). В рамках часов на групповые консультации разбираются наиболее важные части расчетных заданий раздела "Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ..."
2. Консультации направлены на выполнение разделов курсового проекта под руководством наставника (преподавателя). В рамках часов на групповые консультации разбираются наиболее важные части расчетных заданий раздела "Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью и рекламы"
3. Консультации направлены на выполнение разделов курсового проекта под руководством наставника (преподавателя). В рамках часов на групповые консультации разбираются наиболее важные части расчетных заданий раздела "Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью и рекламы при их проведении"
4. Консультации направлены на выполнение разделов курсового проекта под руководством наставника (преподавателя). В рамках часов на групповые консультации разбираются наиболее важные части расчетных заданий раздела "Вербальные коммуникации в связях с общественностью и рекламной деятельности"

Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Студенты обращаются с вопросами по отдельным сторонам методов управления проектами, преподаватель на них отвечает
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Работа с потребителями отдела связей с общественностью и рекламы"

3. Обсуждение со студентами примеров успешных выступлений сотрудников отдела рекламы и связей с общественностью
4. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ..."
5. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью и рекламы"
6. Консультации проводятся по разделу "Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью и рекламы при их проведении"
7. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью и рекламы при их проведении"
8. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Вербальные коммуникации в связях с общественностью и рекламной деятельности"

Индивидуальные консультации по курсовому проекту /работе (ИККП)

1. Консультации проводятся по разделу "Работа с потребителями отдела связей с общественностью и рекламы"
2. Консультации направлены на выполнение разделов курсового проекта под руководством наставника (преподавателя). В рамках часов на групповые консультации разбираются наиболее важные части расчетных заданий раздела "Работа с потребителями отдела связей с общественностью и рекламы"
3. Консультации проводятся по разделу "Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ..."
4. Консультации проводятся по разделу "Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью и рекламы"
5. Консультации проводятся по разделу "Вербальные коммуникации в связях с общественностью и рекламной деятельности"

Текущий контроль (ТК)

1. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Работа с потребителями отдела связей с общественностью и рекламы"
2. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ..."
3. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью и рекламы"
4. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью и рекламы при их проведении"
5. Консультации направлены на получение индивидуального задания для выполнения контрольных мероприятий по разделу "Вербальные коммуникации в связях с общественностью и рекламной деятельности"

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)															Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Знать:																	
структуру и принципы организации отделов связей с общественностью	ИД-1 _{пк-1}														+		Контрольная работа/Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью
специфику работы отдела по связям с общественностью и взаимодействия с другими подразделениями организации	ИД-1 _{пк-1}													+			Контрольная работа/Основы профессиональной коммуникации
принципы формирования и поддержания корпоративной культуры	ИД-1 _{пк-1}													+			Контрольная работа/Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью
особенности связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта	ИД-3 _{пк-1}															+	Контрольная работа/Конфликтология
цели и функции отдела по связям с общественностью в коммерческих организациях, а также общественных и государственных структур	ИД-3 _{пк-1}															+	Контрольная работа/Конфликтология

правила эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации; участвовать в формировании и поддержании корпоративной культуры	ИД-3 _{пк-1}															+	Контрольная работа/Конфликтология
Уметь:																	
способность реализовывать знания в области связей с общественностью как сферы профессиональной деятельности	ИД-1 _{пк-1}				+												Контрольная работа/Конфликтология 2
владение способностью осуществлять под контролем профессиональные функции в области связей с общественностью в государственных, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации, в социальной сфере, сфере политики, экономики, производства, торговли, науки, культуры, спорта	ИД-1 _{пк-1}	+															Контрольная работа/Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью 2
способность принимать участие в управлении и организации работы служб по связям с общественностью фирмы и организации, осуществлять	ИД-1 _{пк-1}			+													Контрольная работа/Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью 2

оперативное планирование и оперативный контроль за деятельностью по связям с общественностью, проводить мероприятия по повышению имиджа организации, продвижению товаров и услуг фирмы на рынок, оценивать эффективность связей с общественностью																	
способность к участию в проектировании в области связей с общественностью фирмы, организации, обеспечению средств и методов по реализации проектов, участию в организации работы проектных команд	ИД-1 _{пк-1}		+														Контрольная работа/Основы профессиональной коммуникации 2
владение навыками составления и оформления материалов для экспертных заключений и отчетов	ИД-3 _{пк-1}							+									Контрольная работа/Конфликтология 2
способность участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации, в том числе с государственными учреждениями, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации; участвовать в формировании и поддержании корпоративной культуры	ИД-3 _{пк-1}										+	+					Контрольная работа/Конфликтология 2

владение навыками подготовки проектной документации (технико-экономическое обоснование, техническое задание, бизнес-план, креативный бриф, соглашение, договор, контракт)	ИД-З _{ПК-1}						+										Контрольная работа/Конфликтология 2
владение навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами	ИД-З _{ПК-1}						+										Контрольная работа/Конфликтология 2
собирать и систематизировать научно-практическую информацию по теме исследований в области связей с общественностью	ИД-З _{ПК-1}								+	+							Контрольная работа/Конфликтология 2

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

7 семестр

Форма реализации: Письменная работа

1. Конфликтология 2 (Контрольная работа)
2. Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью 2 (Контрольная работа)
3. Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью 2 (Контрольная работа)

Форма реализации: Проверка задания

1. Основы профессиональной коммуникации 2 (Контрольная работа)

8 семестр

Форма реализации: Письменная работа

1. Конфликтология (Контрольная работа)
2. Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью (Контрольная работа)

Форма реализации: Проверка задания

1. Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью (Контрольная работа)
2. Основы профессиональной коммуникации (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Зачет с оценкой (Семестр №7)

Экзамен (Семестр №8)

В диплом выставляется оценка за 8 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. Гундарин, М. В. Теория и практика связей с общественностью: основы медиа-рилейшнз : учебное пособие для вузов по специальности "Связи с общественностью", для специалистов в сфере управления интегрированными коммуникациями, коммуникационного менеджмента и в области развития связей с общественностью / М. В. Гундарин . – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Форум, 2011 . – 312 с. – (Высшее образование) . - ISBN 978-5-91134-464-1 .;

2. Бортник, Е. М. Управление связями с общественностью : Учебное пособие по специальностям "Менеджмент организации", "Антикризисное управление", "Государственное и муниципальное регулирование", "Маркетинг", "Управление персоналом", "Экономика" / Е. М. Бортник, Э. М. Коротков, А. Ю. Никитаева ; Ред. Э. М. Коротков . – М. : ФБК-ПРЕСС, 2002 . – 128 с. - ISBN 5-88103-080-X .;
3. Ворошилов, В. В. Современная пресс-служба : учебник для вузов по специальности "Государственное и муниципальное управление" / В. В. Ворошилов, Санкт-Петербургск. гос. ун-т сервиса и экономики . – М. : КноРус, 2013 . – 222 с. - ISBN 978-5-406-02887-2 .;
4. Марков А. А.- "Организация работы отдела по связям с общественностью: Электронное учебное пособие", Издательство: "ИЭО СПбУТУиЭ", Санкт-Петербург, 2008 - (118 с.) http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63779;
5. Якутина Е. Н.- "Организация работы отделов рекламы и PR на предприятии", Издательство: "МосГУ", Москва, 2021 - (276 с.) <https://e.lanbook.com/book/259394>;
6. Болдина К. А.- "Организация работы отдела по рекламе и связям с общественностью", Издательство: "ННГУ им. Н. И. Лобачевского", Нижний Новгород, 2019 - (29 с.) <https://e.lanbook.com/book/144837>.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. СДО "Прометей";
2. Office / Российский пакет офисных программ;
3. Windows / Операционная система семейства Linux;
4. Видеоконференции (Майнд, Сберджаз, ВК и др).

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. База данных Web of Science - <http://webofscience.com/>
4. База данных Scopus - <http://www.scopus.com>
5. Национальная электронная библиотека - <https://rusneb.ru/>
6. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	М-914, Учебная аудитория	парта, стол преподавателя, стул, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет
	Ж-120, Машинный зал ИВЦ	сервер, кондиционер
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	М-914, Учебная аудитория	парта, стол преподавателя, стул, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет
	Ж-120, Машинный зал ИВЦ	сервер, кондиционер
Учебные аудитории для проведения промежуточной	М-914, Учебная аудитория	парта, стол преподавателя, стул, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет
	Ж-120,	сервер, кондиционер

аттестации	Машинный зал ИВЦ	
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Лекционная аудитория	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	М-909, Помещение кафедры «РСиЛ»	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стол для работы с документами, стул, шкаф, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, стенд информационный
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	М-901а, Архивное помещение ГПИ	кресло рабочее, стеллаж для хранения книг, стул, инвентарь учебный, книги, учебники, пособия, архивные документы

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация работы отделов связей с общественностью

(название дисциплины)

7 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью 2 (Контрольная работа)
- КМ-2 Основы профессиональной коммуникации 2 (Контрольная работа)
- КМ-3 Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью 2 (Контрольная работа)
- КМ-4 Конфликтология 2 (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	16
1	Аналитическое направление деятельности PR-службы					
1.1	Жанры аналитической деятельности		+			
1.2	Требования к медиакарте		+			
1.3	Мониторинг материалов СМИ		+			
1.4	Анализ медиаобраза организации		+			
2	Основы профессиональной коммуникации специалистов отдела связей с общественностью					
2.1	Разговор по телефону			+		
2.2	Переговоры в работе отделов связей с общественностью			+		
2.3	Беседа с ньюсмейкером (интервью).			+		
3	Внутренние коммуникации в отделах связей с общественностью.					
3.1	Эффективные восходящие и нисходящие коммуникации				+	
3.2	Конфликтология				+	
4	Оценка эффективности PR деятельности					
4.1	Объективные критерии эффективности PR деятельности					+

4.2	Субъективные критерии эффективности PR деятельности				+
5	Методы управления проектами				
5.1	Метод Waterfall (“водопад”/“каскадная”)				+
5.2	Метод Agile и его ответвление – Scrum				+
6	Работа с потребителями отдела связей с общественностью				
6.1	Цели работы с потребителями				+
6.2	Виды работы с потребителями				+
6.3	Работа с потребителями онлайн				+
7	Публичное выступление в профессиональной деятельности специалиста отдела связей с общественностью				
7.1	Особенности вербальной и невербальной коммуникации в устной речи				+
7.2	Правила публичного выступления				+
8	Искусство словесной атаки и отражение словесных атак в работе ...				
8.1	Стратегии отражения словесной атаки				+
8.2	Варианты ответов на словесные атаки и возможные ситуации их использования				+
9	Чёрный PR и борьба с ним в работе отделов связей с общественностью				
9.1	Основные принципы чёрного PR				+
9.2	Методы и виды атаки чёрного PR				+
10	Правила организации PR-деятельности в фандрайзинговых кампаниях и работа отделов связей с общественностью при их проведении				
10.1	Фандрайзинг как вид деятельности и особенности фандрайзинговой кампании (ФРК)				+
10.2	Правила проведения ФРК				+
10.3	PR сопровождение фандрайзинговой кампании				+
11	Вербальные коммуникации в связях с общественностью				
11.1	Правила составления текстовых материалов				+
11.2	Характеристики содержания текста				+
Вес КМ, %:		25	25	25	25

8 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью (Контрольная работа)
- КМ-2 Основы профессиональной коммуникации (Контрольная работа)
- КМ-3 Креативное направление деятельности отделов связей с общественностью (Контрольная работа)
- КМ-4 Конфликтология (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	16
1	Отдел связей с общественностью: структура, основные направления работы, функционал сотрудников. Менеджмент в работе отдела связей с общественностью принципы. Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью					
1.1	Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела связей с общественностью.		+			
1.2	Профессиональные навыки и функционал сотрудника отдела .		+			
1.3	Менеджмент в работе отдела связей с общественностью: принципы		+			
1.4	Управленческие и этические принципы работы начальника отдела по связям с общественностью		+			
2	Основные направления деятельности PR отделов. Планирование. Исследовательское направление.					
2.1	Методы исследования.			+		
2.2	Подготовка отчета и порядок его представления.			+		
3	Творческое направление деятельности PR отделов: разработка идей и концепций, работа с текстами в связях с общественностью					
3.1	Методы создания креатива				+	
3.2	Метод фокальных объектов				+	
3.3	Метод аналогий, или синектика				+	
4	Медиарилейшнз					
4.1	Работа отделов связей с общественностью по связям со СМИ.					+
4.2	Основные направления деятельности менеджера по работе со СМИ					+

4.3	Подготовка и рассылка пресс-релизов				+
4.4	Общие требования к новостной информации. исходящей от организации				+
4.5	Организация пресс-мероприятий				+
Вес КМ, %:		25	25	25	25