

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление репутацией в сети Интернет

Шифр и направление подготовки	<u>42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»</u>
Квалификация (степень) выпускника	магистр
Магистерская программа	Маркетинговые коммуникации в государственных и бизнес-структурах
Форма обучения	очно-заочная
Выпускающая кафедра	<u>Общей психологии и социальных коммуникаций</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Общей психологии и социальных коммуникаций</u>
<i>Год начала подготовки: 2024 г.</i>	

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	108/3	14	14	-	80	-	Зачет
Итого:	108/3	14	14	-	80	-	Зачет

Сочи 2024г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Управление репутацией в сети Интернет

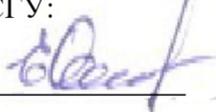
Рабочую программу составила:

 Круглова М.С., к.э.н., доц. кафедры ОПиСК

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой  И.Б. Шуванов

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ  Е.В. Онищенко

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения  В.В. Васильченко

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 201__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление репутацией в сети Интернет» является формирование системных знаний о способах оценки и управления цифровой репутацией компании или персоны, а также навыки формирования репутации в социальных медиа.

Задачи освоения дисциплины:

- дать определение имиджа, репутации, сетевого влияния и выявить предпосылки возникновения этих феноменов путём изучения моделей веб-коммуникации;
- определить роль коммуникативных компетенций в реализации репутационной составляющей продвижения компании, проекта, персоны;
- зафиксировать изменения в мотивах и целях поведения человека в Сети и отличия в типологии коммуникативных ситуаций в онлайн-среде;
- установить связь между сетевым влиянием бренда и его репутацией, изучить и сравнить предлагаемые инструменты измерения сетевого влияния.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»

Дисциплина относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплина по выбору

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Профессиональные компетенции	
ПК-1 Способность управлять процессами стратегического планирования, подготовки, творческой проработки и реализации коммуникационных программ и мероприятий, обеспечивать их качество и эффективность	Бренд-менеджмент Психология управления Планирование и реализация коммуникационных кампаний и мероприятий Интернет-маркетинг Управление репутацией в сети Интернет Организационно-управленческая практика Проектно-аналитическая практика
ПК-7 Способность применять перспективные теории и приемы менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга	Маркетинг в средствах массовой коммуникации Репутационный менеджмент Бренд-менеджмент Событийный маркетинг Интернет-маркетинг Управление репутацией в сети Интернет Организационно-управленческая практика Проектно-аналитическая практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции		

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-1 Способность управлять процессами стратегического планирования, подготовки, творческой проработки и реализации коммуникационных программ и мероприятий, обеспечивать их качество и эффективность	ПК-1.1 Умеет осуществлять руководство, планирование и координацию работ по проведению коммуникационных программ и мероприятий, определять затраты на их проведение	Знать: особенности осуществления руководства, планирования и координацию работ по проведению коммуникационных программ и мероприятий, определения затрат на их проведение в сфере управления репутацией в сети Интернет Уметь: осуществлять руководство, планирование и координацию работ по проведению коммуникационных программ и мероприятий, определять затраты на их проведение в сфере управления репутацией в сети Интернет Владеть: навыками осуществления руководства, планирования и координацию работ по проведению коммуникационных программ и мероприятий, определения затрат на их проведение в сфере управления репутацией в сети Интернет
	ПК-1.2 Умеет находить пути и способы повышения эффективности коммуникационных программ и мероприятий, как в сфере бизнеса, так и в системе государственного управления	Знать: методы проведения коммуникационных программ и мероприятий в сфере управления репутацией в сети Интернет. Уметь: находить пути и способы повышения эффективности систем и технологий, направлять их на решение стратегических и оперативных задач в сфере управления репутацией в сети Интернет Владеть: навыками выбора путей и способов повышения эффективности систем и технологий, направления их на решение стратегических и оперативных задач в сфере управления репутацией в сети Интернет

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-1.3 Осуществляет рациональный выбор технологий рекламы и связей с общественностью при планировании и реализации коммуникационных программ и мероприятий	Знать: методы выбора технологий рекламы и связей с общественностью при планировании и реализации коммуникационных программ и мероприятий в сфере управления репутацией в сети Интернет Уметь: осуществлять рациональный выбор технологий рекламы и связей с общественностью при планировании и реализации коммуникационных программ и мероприятий в сфере управления репутацией в сети Интернет Владеть: навыками выбора технологий рекламы и связей с общественностью при планировании и реализации коммуникационных программ и мероприятий в сфере управления репутацией в сети Интернет
ПК-7 Способность применять перспективные теории и приемы менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга	ПК-7.1 Знает маркетинговые технологии и технологии бренд-менеджмента.	Знать: методы маркетинговых технологий и технологий бренд-менеджмента в сфере управления репутацией в сети Интернет Уметь: организовывать и проводить коммуникационные кампании брендов в сфере управления репутацией в сети Интернет Владеть: навыками маркетинговых технологий и технологий бренд-менеджмента в сфере управления репутацией в сети Интернет
	ПК-7.2 Умеет использовать теории и приемы менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга в различных видах профессиональной деятельности	Знать: возможности использования теории и приемов менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга в различных видах профессиональной деятельности в сфере управления репутацией в сети Интернет Уметь: использовать современные теории и приемы менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга в профессиональной деятельности в сфере управления репутацией в сети Интернет Владеть: навыками использования теории и приемов менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга в различных видах профессиональной деятельности в сфере управления репутацией в сети Интернет

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-7.3 Умеет формировать маркетинговые стратегии с учетом изменений предпринимательской среды и мотиваций потребителей, а также перспективных направлений дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности фирмы	<p>Знать: маркетинговые стратегии и условия их выбора с учетом изменений предпринимательской среды и мотиваций потребителей рынка, методы поиска и привлечения инвесторов в сфере управления репутацией в сети Интернет</p> <p>Уметь: формировать маркетинговые стратегии с учетом изменений предпринимательской среды и мотиваций потребителей, а также перспективных направлений дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности фирмы в сфере управления репутацией в сети Интернет.</p> <p>Владеть: навыками формирования маркетинговых стратегий с учетом изменений предпринимательской среды и мотиваций потребителей, а также перспективных направлений дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности фирмы в сфере управления репутацией в сети Интернет.</p>
	ПК-7.4 Демонстрирует навыки разработки концептуальных и стратегических документов в области маркетинга и менеджмента	<p>Знать: способы разработки концептуальных и стратегических документов в области маркетинга и менеджмента в сфере управления репутацией в сети Интернет.</p> <p>Уметь: демонстрировать навыки разработки концептуальных и стратегических документов в области маркетинга и менеджмента в сфере управления репутацией в сети Интернет</p> <p>Владеть: навыками разработки концептуальных и стратегических документов в области маркетинга и менеджмента в сфере управления репутацией в сети Интернет</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Репутация как основной нематериальный актив коммерческих и некоммерческих организаций.	15	2	2	-	11
2	Тема 2. Стратегии управления цифровой репутацией.	16	2	2	-	12
3	Тема 3. Методы и инструменты оценки онлайн-репутации.	15	2	2	-	11
4	Тема 4. Репутационный кризис: методы реагирования и защиты.	16	2	2	-	12
5	Тема 5. Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией	15	2	2	-	11
6	Тема 6. Методы исследования репутации (репутационный аудит)	16	2	2	-	12
7	Тема 7. Методы оценки корпоративного имиджа и репутации	15	2	2		11
	Зачет	-	-	-	-	-
ИТОГО:		108	14	14	-	80

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Репутация как основной нематериальный актив коммерческих и некоммерческих организаций.	Актуальность репутационного менеджмента. Формирование репутации. Определение репутационной стратегии. Разработка плана репутационных мероприятий. Особенности управления репутацией первого лица. Рейтинги корпоративной репутации.
2	Тема 2. Стратегии управления цифровой репутацией.	Понятие «репутация». Репутация человека и репутация объекта. Кто создает репутацию. В чем разница между понятиями репутация и цифровая репутация. Сетевой этикет. Определение цифровой репутации.
3	Тема 3. Методы и инструменты оценки онлайн-репутации.	Оценка исходя из ROI и стоимости компании на рынке. Оценка исходя из кол-ва упоминаний и тональности сообщений. Оценка исходя из количества лояльных и вовлеченных пользователей.
4	Тема 4. Репутационный кризис: методы реагирования и защиты.	Репутация как актив организации и как условие ведения бизнеса. Концепция заинтересованных лиц организации. Репутация организации в восприятии различных заинтересованных лиц.

		Профилактические меры по поддержке репутации.
5	Тема 5. Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией	Филантропия и благотворительность. Традиции корпоративной благотворительности в мире и в России. Понятие корпоративного гражданства. Спонсорство и фандрайзинг. Понятие правового регулирования и саморегулирования. Понятие «корпоративной социальной ответственности» и факторы КСО (давление со стороны государства, давление профсоюзов, возросшая взаимосвязь между общественным мнением и уровнем продаж). Компоненты концепции КСО
6	Тема 6. Методы исследования репутации (репутационный аудит)	Независимая оценка узнаваемости компании или персоны в значимых репутационных аудиториях. Анализ контекста репутации, включая выявление компаний или персон с более продвинутыми репутационными позициями в данной сфере. Диагностика и анализ причин рассогласований между тем, каким видит себя объект репутации и каким он представляется окружающему миру. Диагностика «узких мест» продвижения имиджа и репутации, рекомендации по расшивке «узких мест». Прогноз будущего состояния имиджа и репутации при сохранении действующего подхода..
7	Тема 7. Методы оценки корпоративного имиджа и репутации	Оценка имиджа и репутации, сложившихся у различных групп корпоративной аудитории (нормативных, функциональных, диффузных групп, групп потребителей. Выявление уже существующих репутационных преимуществ организации. Анализ уже реализованных в организации репутационных мероприятий и программ, оценка их эффективности.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Тема 1. Репутация как основной нематериальный актив коммерческих и некоммерческих организаций.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается отличие понятий «репутация» и «имидж»? 2. Почему репутация является нематериальным активом бренда? 3. Как можно охарактеризовать специфику формирования репутации в коммерческой и некоммерческой сфере?
2	Тема 2. Стратегии управления цифровой репутацией.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте расшифровку аббревиатуры ORM. 2. Чем направление «online-reputation management» примечательно в контексте целостного управления репутацией во внутренней и внешней среде? 3. Какие технологии и средства применяются в настоящее время для формирования цифровой репутации?
3	Тема 3. Методы и инструменты оценки онлайн-репутации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите методологию сбора данных для аналитики состояния онлайн-репутации. 2. Какой инструментарий доступен к применению в онлайн-среде? 3. Какое программное обеспечение, используемое в процессах оценки репутации, вам известно? 4. Назовите количественные и качественные методы в оценке онлайн-репутации предприятия.
4	Тема 4. Репутационный кризис: методы реагирования и защиты.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение кризиса репутации. Какие стадии можно выделить в жизненном цикле кризиса репутации? 2. Какие меры принимаются в докризисный, кризисный и посткризисный периоды?

		<p>3. Какие методы защиты репутации вы знаете?</p> <p>4. Чем отличаются проактивная и реактивная формы работы с кризисом репутации?</p>
5	Тема 5. Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией	<p>1. Традиции корпоративной благотворительности в мире и в России.</p> <p>2. Понятие корпоративного гражданства.</p> <p>3. Спонсорство и фандрайзинг.</p> <p>4. Понятие правового регулирования и саморегулирования.</p> <p>5. Понятие «корпоративной социальной ответственности» и факторы КСО (давление со стороны государства, давление профсоюзов, возросшая взаимосвязь между общественным мнением и уровнем продаж). Компоненты концепции КСО</p>
6	Тема 6. Методы исследования репутации (репутационный аудит)	<p>1. Стоимостные (экономические) методы оценки репутации.</p> <p>2. Методики репутационного аудита (Гр. Даулинг, И. Олейник и А. Лапшов, Л. Сальникова).</p> <p>3. Направления исследований в рамках репутационного менеджмента (И. Олейник, А. Лапшов).</p> <p>4. Оценка имиджа и репутации.</p> <p>5. Рейтинги корпоративной репутации.</p>
7	Тема 7. Методы оценки корпоративного имиджа и репутации	<p>1. Оценка имиджа и репутации, сложившихся у различных групп корпоративной аудитории (нормативных, функциональных, диффузных групп, групп потребителей)</p> <p>2. Выявление существующих репутационных преимуществ организации.</p> <p>3. Анализ уже реализованных в организации репутационных мероприятий и программ, оценка их эффективности</p>

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены УП

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Тема 1. Репутация как основной нематериальный актив коммерческих и некоммерческих организаций.	<p>Ознакомление с нормативными документами;</p> <p>работа с конспектом лекции;</p> <p>подготовка к тестированию,</p> <p>подготовка к устному опросу,</p> <p>подготовка к практическому занятию,</p> <p>выполнение домашнего задания,</p> <p>подготовка к промежуточной аттестации</p>
2	Тема 2. Стратегии управления цифровой репутацией.	<p>Ознакомление с нормативными документами;</p> <p>работа с конспектом лекции;</p> <p>подготовка к тестированию,</p> <p>подготовка к устному опросу,</p> <p>подготовка к практическому занятию,</p> <p>выполнение домашнего задания,</p> <p>подготовка к промежуточной аттестации</p>
3	Тема 3. Методы и инструменты оценки онлайн-репутации.	<p>Ознакомление с нормативными документами;</p> <p>работа с конспектом лекции;</p> <p>подготовка к тестированию,</p> <p>подготовка к устному опросу,</p> <p>подготовка к практическому занятию,</p> <p>выполнение домашнего задания,</p> <p>подготовка к промежуточной аттестации</p>

4	Тема 4. Репутационный кризис: методы реагирования и защиты.	Ознакомление с нормативными документами; работа с конспектом лекции; подготовка к тестированию, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию, выполнение домашнего задания, подготовка к промежуточной аттестации
5	Тема 5. Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией	Ознакомление с нормативными документами; работа с конспектом лекции; подготовка к тестированию, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию, выполнение домашнего задания, подготовка к промежуточной аттестации
6	Тема 6. Методы исследования репутации (репутационный аудит)	Ознакомление с нормативными документами; работа с конспектом лекции; подготовка к тестированию, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию, выполнение домашнего задания, подготовка к промежуточной аттестации
7	Тема 7. Методы оценки корпоративного имиджа и репутации	Ознакомление с нормативными документами; работа с конспектом лекции; подготовка к тестированию, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию, выполнение домашнего задания, подготовка к промежуточной аттестации

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. 1. Управление деловой репутацией : учебное пособие / С. Н. Лебедева, А. З. Коробкин, Т. П. Афонченко [и др.] ; под редакцией В. Н. Дорошко. — Минск : Вышэйшая школа, 2020. — 190 с. — ISBN 978-985-06-3194-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120088.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Калинин, О. И. Оценка и управление деловой репутацией компании : монография / О. И. Калинин. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2014. — 241 с. — ISBN 978-5-87623-812-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/56224.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Емельянцева, Н. В. Управление организационной культурой : учебное пособие / Н. В. Емельянцева. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 118 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86420.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. 2-е изд. / С. В. Василенко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 105 с. — ISBN 978-5-394-01662-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/5971.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учебное пособие / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2008. — 224 с. — ISBN 978-5-98704-127-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/9094.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Персикова, Т. Н. Корпоративная культура : учебник / Т. Н. Персикова. — Москва : Логос, 2012. — 288 с. — ISBN 978-5-98704-467-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/14320.html> (дата обращения: 04.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4.2.2.Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИИС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, 2017 – . – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 04.03.2024). – Текст : электронный.
Наименование ИСС	
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

4.2.3 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

5.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 04.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru// (дата обращения: 04.03.2024). – Текст : электронный.

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет)

1. Основные проблемы репутационного менеджмента в информационном обществе.
2. Методы формирования репутации в сети Интернет.
3. Репутация и корпоративная индивидуальность (идентичность).
4. Инструментарий репутационного менеджмента в сети Интернет.
5. Определение репутационной стратегии в сети Интернет.
6. Особенности управления цифровой репутацией первого лица.
7. Пирамида репутации Грэма Даулинга.
8. Стоимостные (экономические) методы оценки репутации.
9. Методики репутационного аудита.
10. Исследования групп корпоративных аудиторий в рамках репутационного менеджмента.
11. Рейтинги корпоративной репутации.
12. Программы корпоративной социальной ответственности в онлайн-репутационном менеджменте.
13. Репутационные риски. Защита репутации
14. Методы анализа репутационных рисков
15. Управление репутационными рисками
16. Защита организации от негативной информации в сети Интернет
17. Стратегии и тактики управления репутационным кризисом в онлайн-среде
18. Измерение показателей эффективности в управлении онлайн-репутацией.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий

и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет):

Оценка «зачтено» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах. Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора); ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к выполнению тестового опроса

Тестирование является средством проверки и оценки знаний по освоенному материалу, а также умений применять полученные знания для решения поставленных задач. Тестирование является текущим средством оценки знаний, умений, навыков обучающегося. Данный вид оценочного средства проводится письменно, путем ответов студентами на поставленные вопросы и задачи. В случае неудовлетворительной сдачи задания разрешается переписать до промежуточной аттестации. Во время выполнения тестирования оценивается способность найти правильный ответ на поставленный вопрос, применять знания, умения, навыки, полученные в ходе лекций, практических занятий. Показатели оценки результатов: качество уровня освоения учебного материала; умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач или ответе на практико-ориентированные вопросы; обоснованность и четкость изложения ответа.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим занятиям

Внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; выпишите основные термины; ответьте на контрольные вопросы по занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов; уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до занятия) во время текущих консультаций преподавателя; готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы; рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения. Задания по изучению учебного материала по прочитанным лекциям в порядке подготовки к практическому занятию студенты должны получать от преподавателей, которые ведут эти формы занятий. Характер и количество задач, решаемых на практическом занятии, определяются преподавателем, ведущим занятия. Желательно, чтобы студент кратко законспектировал основные положения, самостоятельно приобрел навыки в решении поставленных вопросов.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к выполнению домашнего задания

Домашнее задание является средством проверки и оценки знаний по освоенному материалу, а также умений применять полученные знания для решения поставленных задач. Домашнее задание является текущим средством оценки знаний, умений, навыков обучающегося. Данный вид оценочного средства проводится письменно, путем ответов студентами на поставленные вопросы и задачи. В случае неудовлетворительной сдачи задания разрешается переписать до промежуточной аттестации. Во время выполнения домашнего задания оценивается способность найти правильный ответ на поставленный вопрос, применять знания, умения, навыки, полученные в ходе лекций, лабораторных занятий. Показатели оценки результатов: качество уровня освоения учебного материала; умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач или ответе на практико-ориентированные вопросы; обоснованность и четкость изложения ответа.

Методические рекомендации обучающимся по изучению литературных источников

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. В период изучения литературных источников необходимо вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями. При подготовке задания используйте рекомендуемые по данной теме учебники, техническую литературу, материалы электронно-библиотечных систем или другие Интернет-ресурсы. Внимательно прочитайте материал, по которому требуется составить конспект. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами и понятиями. Кратко перескажите содержание изученного материала. Составьте план конспекта, акцентируя внимание на наиболее важные моменты текста. В соответствии с планом выпишите по каждому пункту несколько основных предложений, характеризующих ведущую мысль описываемого пункта плана. Показатели оценки результатов: краткое изложение (при конспектировании) основных теоретических положений темы; логичность изложения ответа; уровень понимания изученного материала.

Методические рекомендации обучающимся по работе с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей

консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам

Методические рекомендации студентам по подготовке к промежуточной аттестации (зачету)

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На *зачете* студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на *зачете* студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии ниже перечисленных пунктов):

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы;

Самостоятельная работа по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на лабораторные занятия; подготовка к лабораторным занятиям;

Основная задача самостоятельной работы — углубленное изучение разделов курса, нормативно-правовых документов в области гидравлики и теплотехники. Основу самостоятельной работы студента составляет выполнение заданий по завершению изучения каждой темы курса. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает несколько этапов, что позволит лучше усвоить пройденный материал.

Работу целесообразно начинать с изучения конспекта лекций и материала учебника, затем следует приступать к выполнению заданий. Формой отчётности являются устный опрос, обсуждение и тестирования.

Дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине должен быть обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

- Практическое занятие - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем практического сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, сопровождающих лекцию; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, звукоусиливающая аппаратура и т.д.); таблицы, графическая информация и т.д.

Практические занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, сопровождающих лекцию; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, звукоусиливающая аппаратура и т.д.); таблицы, графическая информация и т.д.

Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

При реализации дисциплины использовано следующее лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Home Basic.
- Kaspersky Endpoint Security

- LibreOffice – Бесплатное ПО
- Yandex Browser – Бесплатное ПО
- VLC (видеопроигрыватель)
- Microsoft Powerpoint Viewer

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
Управление репутацией в сети Интернет

42.04.01 Реклама и связи с общественностью
Магистерская программа: «Маркетинговые коммуникации в государственных и бизнес-структурах»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
Управление репутацией в сети Интернет
Дисциплина обязательной части учебного плана
форма обучения – очно-заочная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование системных знаний о способах оценки и управления цифровой репутацией компании или персоны, а также навыки формирования репутации в социальных медиа.
Содержание дисциплины	Тема 1. Репутация как основной нематериальный актив коммерческих и некоммерческих организаций. Тема 2. Стратегии управления цифровой репутацией. Тема 3. Методы и инструменты оценки онлайн-репутации. Тема 4. Репутационный кризис: методы реагирования и защиты. Тема 5. Корпоративная социальная ответственность в программах управления репутацией Тема 6. Методы исследования репутации (репутационный аудит) Тема 7. Методы оценки корпоративного имиджа и репутации
Формируемые компетенции (коды)	ПК-1; ПК-7
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-1.1 Умеет осуществлять руководство, планирование и координацию работ по проведению коммуникационных программ и мероприятий, определять затраты на их проведение. ПК-1.2 Умеет находить пути и способы повышения эффективности коммуникационных программ и мероприятий, как в сфере бизнеса, так и в системе государственного управления. ПК-1.3 Осуществляет рациональный выбор технологий рекламы и связей с общественностью при планировании и реализации коммуникационных программ и мероприятий. ПК-7.1 Знает маркетинговые технологии и технологии бренд-менеджмента. ПК-7.2 Умеет использовать теории и приемы менеджмента, бизнес-процессов, маркетинга в различных видах профессиональной деятельности. ПК-7.3 Умеет формировать маркетинговые стратегии с учетом изменений предпринимательской среды и мотиваций потребителей, а также перспективных направлений дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности фирмы. ПК-7.4 Демонстрирует навыки разработки концептуальных и стратегических документов в области маркетинга и менеджмента.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Бренд-менеджмент, Маркетинг в средствах массовой коммуникации, Психология управления, Планирование и реализация коммуникационных кампаний и мероприятий, Репутационный менеджмент, Бренд-менеджмент, Событийный маркетинг, Интернет-маркетинг, Управление репутацией в сети Интернет, Организационно-управленческая практика, Проектно-аналитическая практика, Организационно-управленческая практика, Проектно-аналитическая практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий 3) дистанционные образовательные технологии
Форма промежуточной аттестации	зачет