

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Дипломатическая академия  
Министерства иностранных дел  
Российской Федерации»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**АНТИКРИЗИСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

**Направление подготовки:** 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

**Направленность:** Гибридные войны: технологии управления и безопасность

**Форма обучения:** очная

**Квалификация выпускника:** магистр

**Объем дисциплины:**

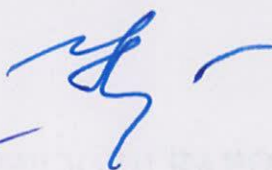
в зачетных единицах: 2 з.е.

в академических часах: 72 ак. ч.

Ершова Н.А. Рабочая программа дисциплины: «Антикризисная коммуникация в современных условиях» – Москва: «Дипломатическая академия МИД Российской Федерации», 2025 г.

Рабочая программа по дисциплине: «Антикризисная коммуникация в современных условиях» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Гибридные войны: технологии управления и безопасность», составлена Ершовой Н.А. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 года № 1000, зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации 28.08.2020 г. № 59530.

Руководитель ОПОП



Карпович О.Г.

Директор библиотеки

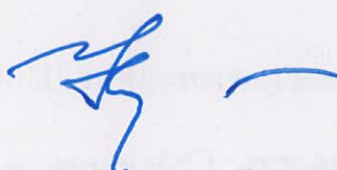


Толкачева Ю.В.

Рабочая программа:

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры  
от 24 января 2025 г., протокол № 21

Заведующий кафедрой  
стратегических коммуникаций  
и государственного управления



Карпович О.Г.

**рекомендована**

Учебно-методическим советом (УМС) Академии  
от 20 марта 2025 г., протокол № 6

Председатель УМС



Ткаченко М.Ф.

**одобрена** Ученым Советом Академии 26 марта 2025 г., протокол № 4

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины:**

**Цель:** формирование профессиональной, научно-исследовательской; организационно-управленческой; и аналитической компетентности в области эффективного управления организациями различных форм собственности и сфер деятельности, а также расширение общекультурных и профессиональных компетенций в области эффективного управления функциональными областями менеджмента.

актуализация теоретических знаний и практических навыков в области антикризисных деловых коммуникаций включая международный контекст и коммуникацию в сети Интернет; формирование навыков деловой коммуникации в соответствии с современной практикой антикризисного управления.

### **Задачи:**

- понимание специфики антикризисного делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- базисные знания о сущности, структуре и видах антикризисных коммуникаций; представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- разработка эффективных мероприятий и технологий, нацеленных на предотвращение и преодоление кризиса, а также быстрого выхода из различных кризисных ситуаций.
- понимание устных и письменных антикризисных стратегий делового общения;
- представления об антикризисном управлении персоналом и клиентами; формирование корпоративной культуры
- навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного антикризисного общения в профессиональной сфере;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях;
- представления о путях по поддержанию и оперативной корректировке имиджа, методики по адаптации к новым условиям внешнего мира, а также минимизации негативных технологий («черный пиар»).

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение дисциплины Антикризисная коммуникация в современных условиях направлен на развитие следующих компетенций: УК-3.1; УК-3.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3

№ п/п	Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Код и формулировка индикатора компетенции	Планируемые результаты обучения
1	УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	<p><b>Знает</b> основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы, основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе – виртуальных.</p> <p><b>Умеет</b> определять роль каждого участника команды, ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли, выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений; составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие ресурсы.</p>
		УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	<p><b>Знает</b> основные методы анализа взаимодействия в команде, основные современные технологии коммуникации различного типа, принципы предоставления обратной связи</p> <p><b>Умеет</b> поддерживать в команде атмосферу сотрудничества для достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника; предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы; выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими; использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе виртуальной</p>

3	<p><b>ПК-3</b> - Способен применять навыки анализа событий, ситуаций и тенденций в информационном поле мировой политики в мирное время и в условиях ведения боевых действий, особенностей функционирования общественных институтов, связанных с информационной и военной сферами, уметь определять их влияние на внешнюю политику Российской Федерации и государств мира</p>	<p><b>ПК-3.1.</b> Владеет методами и методиками анализа ситуаций и процессов в глобальном информационном поле как в мирное, так и в военное время</p>	<p><b>Знает:</b> современные подходы к анализу результатов научных исследований в менеджменте и в смежных областях, а также к их оценке и обобщению</p> <p><b>Умеет:</b> применять на практике методики анализа, оценки и обобщения результатов научных исследований в менеджменте и в смежных областях</p>
		<p><b>ПК-3.2</b> Понимает особенности функционирования общественных институтов как мирного, так и военного времени</p>	<p><b>Знает:</b> современные методики выполнения научно-исследовательских работ и проектов в менеджменте и в смежных областях</p> <p><b>Умеет:</b> применять на практике методики выполнения научно-исследовательских работ и проектов в менеджменте и в смежных областях.</p>
		<p><b>ПК-3.3</b> Владеет навыками проведения экспертно-аналитической работы как индивидуально, так и в составе коллектива</p>	<p><b>Знает</b> принципы, цели, понятия индикативного, бюджетного планирования государства</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать текущие показатели состояния национальной экономики</p>

### 3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы «Антикризисные коммуникация в современных условиях»

#### Очная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	По семестрам			
		1	2	3	4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	26,5			26,5	
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	26			26	
• занятия лекционного типа	8			8	
• занятия семинарского типа:	18			18	
практические занятия					
лабораторные занятия	-		-		
в том числе занятия в интерактивных формах	-		-		
в том числе занятия в форме практической подготовки	-		-		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5			0,5	
2. Самостоятельная работа студентов, всего	45,5			45,5	
• курсовая работа (проект)	-				
• др. формы самостоятельной работы:	-				
- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы	9			9	
- выполнение заданий по практическим занятиям	10			10	

3.Промежуточная аттестация: экзамен		26,5			26,5	
ИТОГО:	Ак.часов	72			72	
Общая трудоемкость	зач. ед.	2			2	

#### **4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.**

##### **4.1. Содержание дисциплины**

###### **Тема 1. Теоретические основы кризисов**

характеристика фаз экономического цикла. общая типология кризисов, причины возникновения и особенности. тенденции циклического развития организации. кризисы в организации: причины возникновения, виды, фазы, последствия. факторы, оказывающие влияние на кризисное состояние организации. предпосылки, цели, задачи и особенности антикризисного управления. принципы и функции антикризисного управления.

###### **Тема 2. Коммуникация в кризисных ситуациях**

эффекты и общие закономерности восприятия в межличностной коммуникации в кризисных ситуациях. координированное управление значением (у. б. пирс и в. кронен). техники личностного влияния и противодействия личностному влиянию. условия эффективности убеждения: особенности коммуникатора, особенности аудитории, особенности сообщения. особенности межличностной коммуникации в электронных сетях: характеристики пользователей, особенности, возможности и риски. современные коммуникативные технологии в экономике, политике, образовании, культуре, общественной деятельности. сферы применения коммуникативных технологий: брендинг, отношения с обществом, кризисные связи с общественностью, создание благоприятного имиджа, выстраивание отношений с инвесторами и др. кризисные коммуникации. управление конфликтом

###### **Тема 3. пр-деятельность в организации до наступления кризисной ситуации**

понятие о переговорном процессе. особенности организации. этапы переговорного процесса. подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. переговоры с позиции силы. переговоры сотрудничества. технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях профессионального образования. односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и сенсорной депривации. значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лавирование» и т.п. этап предъявления позиций. обсуждение позиций. согласование позиций и заключение договоренности. понятное изложение своей позиции. выслушивание позиции оппонента.

#### **Тема 4. Работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса**

целевые аудитории в условиях кризиса идентификация целевых аудиторий и каналов работа с потребителями и персоналом в кризисных ситуациях понятие о деловой презентации. особенности организации публичных выступлений. выход на публику. отношение к ситуации. настройка эмоционального состояния. поза и жестикация оратора. выразительность жестов. контакт с аудиторией. настройка на аудиторию, интерактивное общение с аудиторией.

приемы для привлечения внимания. ответы на вопросы. актерское мастерство. паузы, интонации, смена амплуа. подготовка выступления. структура выступления, типы выступлений в условиях кризиса

#### **Тема 5. Отношения со СМИ в антикризисном пр.**

правила поведения в отношениях со см кризисные коммуникации - это искусство работы со сми отрицательное, разрушительное воздействие на клиента.

информирование общественности о риске стратегии пр, упреждающих мероприятий в антикризисной коммуникации стратегии пр по выходу из кризиса общие характеристики пр-управления. специфика антикризисного пр-управления

№	раздел дисциплины, тема	занятия лекционного типа	практические занятия	лабораторные работы	самостоятельная работа
		ак.час.	ак.час.	ак.час.	ак.час.
1	<b>тема 1.</b> теоретические основы кризисов	2	4		3
2	<b>тема 2.</b> коммуникация в кризисных ситуациях	2	4		3
3	<b>тема 3.</b> пр-деятельность в организации до наступления кризисной ситуации	2	2		3
4	<b>тема 4.</b> работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса	2	4		5



5	тема 5. отношения со сми в антикризисном пр		4		5
итого		8	18		19

## 4.2. Самостоятельное изучение обучающимися разделов дисциплины Антикризисная коммуникация в современных условиях

### *Очная форма обучения*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Оценочные средства для проверки выполнения самостоятельной работы
тема 1. теоретические основы кризисов	- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы - выполнение заданий по практическим занятиям	выступление на семинарском занятии с презентацией
тема 2. коммуникация в кризисных ситуациях	- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы - выполнение заданий по практическим занятиям	выступление на семинарском занятии с презентацией
тема 3. пр-деятельность в организации до наступления кризисной ситуации	- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы - выполнение заданий по практическим занятиям	выступление на семинарском занятии с презентацией
тема 4. работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса	- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы - выполнение заданий по практическим занятиям	выступление на семинарском занятии с презентацией



<p><b>тема 5.</b> отношения со СМИ в антикризисном пр</p>	<p>- освоение рекомендованных преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине нормативных правовых документов и рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы - выполнение заданий по практическим занятиям</p>	<p>выступление на семинарском занятии с презентацией</p>
---	---	--

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Антикризисные коммуникация в современных условиях» – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, сформировать навыки в соответствии с требованиями, определенными в ходе занятий семинарского типа.

Подробная информация о видах самостоятельной работы и оценочных средствах для проверки выполнения самостоятельной работы приведена в Методических рекомендациях по самостоятельной работе обучающихся.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.**

Образцы заданий текущего контроля и промежуточной аттестации Фонда оценочных средств (ФОС) представлены в Приложении к Рабочей программе дисциплины (РПД). В полном объеме ФОС хранятся в печатном виде на кафедре, за которой закреплена дисциплина.

## **6. Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/) (дата обращения: 02.01.2025). - Текст : электронный.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2023). - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения: 09.01.2025). - Текст : электронный.

3. Трудовой кодекс Российской Федерации : федеральный закон от 30.12.2001 N 197-ФЗ (редакция от 30.01.2024. - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/) (дата обращения: 09.01.2025). - Текст : электронный.

### **6.2. Основная литература:**

1. Згонник, Л. В. Организационное поведение : учебник / Л. В. Згонник. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2022. - 230 с. - ISBN 978-5-394-04604-9. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/2083260> (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст : электронный.

2. Фролов, О. В. Магистр государственного управления: культура, компетентность, профессионализм : учебное пособие / О. В. Фролов. - 2-е изд. - Москва: Флинта, 2021. - 202 с. ISBN 978-5-9765-2850-5. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1309295> (дата обращения: 10.01.2025). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

### 6.3. Дополнительная литература

1. Антикоррупционная этика и служебное поведение: научно-практическое пособие / под редакцией И.И. Кучерова, А.М. Цирина. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 124 с. - ISBN 978-5-16-013736-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1971834> (дата обращения: 21.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

2. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - 2-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. - 169 с. - ISBN 978-5-369-01461-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2043284> (дата обращения: 22.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст : электронный.

3. Степанов, В. Н. Провоцирование в социальной и массовой коммуникации : монография / В. Н. Степанов. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 269 с. - ISBN 978-5-9765-4299-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1863329> (дата обращения: 10.01.2025). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Фролова И. В. Антикризисные тренды формирования налогового портфеля субъекта бизнеса в современных условиях : монография / И. В. Фролова, Т. Г. Погорелова. - Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2022. - 107 с. - ISBN 978-5-9275-4299-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2039105> (дата обращения: 10.01.2025). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

### 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7.1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

1. Министерство иностранных дел: официальный сайт. - Москва. - URL: <https://mid.ru/>. (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

2. Правительство Российской Федерации: официальный сайт. - Москва. - Обновляется в течение суток. - URL: <http://government.ru> (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

3. РАПСИ - Российское агентство правовой и судебной информации. Новости, публикация, законодательство, судебная практика. Мультимедийные материалы. -

URL: <http://rapsinews.ru/> (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

4. Ассоциация Деминга : - URL: [www//deming.ru/TehnUpr/FunkModOcen.htm](http://www.deming.ru/TehnUpr/FunkModOcen.htm). (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

5. Основы менеджмента: - URL: <http://orgmanagement.ru>. (дата обращения: 22.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

6. Центр стратегических исследований : URL: <http://www.csr.ru/>. (дата обращения: 12.01.2025). - Режим доступа: для авторизир. пользователей. - Текст: электронный.

## 7.2. Информационно-справочные системы

1. Справочно-правовые системы «Консультант плюс» - [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

2. Электронная библиотека Дипломатической Академии МИД России на платформе «МегаПро» - <https://elib.dipacademy.ru/MegaPro/Web>. ;

## 7.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

-Microsoft Office - 2016 PRO (Полный комплект программ: Access, Excel, PowerPoint, Word и т.д);

-Программное обеспечение электронного ресурса сайта Дипломатической Академии МИД России, включая ЭБС; 1С: Университет ПРОФ (в т.ч., личный кабинет обучающихся и профессорско-преподавательского состава);

-Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версия 3.3 (отечественное ПО);

-Электронная библиотека Дипломатической Академии МИД России на платформе «МегаПро» - <https://elib.dipacademy.ru/MegaPro/Web>.;

-ЭБС «Лань» - <https://e.lanbook.com/>.;

-Справочно-информационная полнотекстовая база периодических изданий «East View» - <http://dlib.eastview.com>.;

-ЭБС «Университетская библиотека - online» - <http://biblioclub.ru>.;

-ЭБС «Юрайт» - <http://www.urait.ru>.;

-ЭБС «Book.ru» - <https://www.book.ru>.;

-ЭБС «Znaniy.com» - <http://znaniy.com>.;

-ЭБС «IPR SMART» - <http://www.iprbookshop.ru>.;

-7-Zip (свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных) (отечественное ПО);

-АИМР Бесплатный аудио проигрыватель (лицензия бесплатного программного обеспечения) (отечественное ПО);

-Foxit Reader (Бесплатное прикладное программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (лицензия бесплатного программного обеспечения);

- Система видеоконференц связи BigBlueButton (<https://bbb.dipacademy.ru>) (свободно распространяемое программное обеспечение).
- Система видеоконференц связи «Контур.Талк» (отечественное ПО).
- Система видеоконференц связи МТС.Линк (отечественное ПО).

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

## **8. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Дисциплина **«Антикризисная коммуникация в современных условиях»** обеспечена:

*учебной аудиторией для проведения занятий лекционного типа, оборудованной мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций, набором демонстрационного оборудования;*

*учебной аудиторией для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: (перечислить)*

*Учебные аудитории соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы учебной мебелью.*

*Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Академии.*

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Дипломатическая академия  
Министерства иностранных дел  
Российской Федерации»**

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации по  
дисциплине**

**АНТИКРИЗИСНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СОВРЕМЕННЫХ  
УСЛОВИЯХ**

**Направление подготовки:** 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление

**Направленность:** Гибридные войны: технологии управления и безопасность

**форма обучения:** очная

**квалификация выпускника:** магистр

**Цель фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)** (далее ФОС) - установление соответствия уровня сформированности компетенций обучающегося, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки и ОПОП ВО.

**Задачи ФОС:**

- контроль и управление достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора компетенций выпускников;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных;
- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков, определенных в ФГОС ВО и ОПОП ВО;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Академии.

**Оценочные материалы разрабатываются с учетом следующих принципов:**

- актуальность (соответствие действующим нормативным правовым актам, отраслевым регламентам, ГОСТ (ам) и т.д.);
- адекватность (ориентированность на цели и задачи ОПОП, дисциплины (модуля), практик, НИР, их содержание);
- валидность (возможность использования для «измерения» сформированности компетенций с целью получения объективных результатов);
- точность и однозначность формулировок (недопущение двусмысленного толкования содержания задания);
- достаточность (обеспечение наличия многовариантности заданий);
- наличие разнообразия методов и форм.

**1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

Рабочей программой дисциплины «Антикризисная коммуникация в современных условиях» предусмотрено формирование следующих компетенций: УК-3.1; УК-3.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3

**2. Показатели и критерии оценивания контролируемой компетенции на различных этапах формирования, описание шкал оценивания**

Код и наименование формируемой компетенции	Код и формулировка индикатора достижения формируемой компетенции	Результаты обучения	Наименование контролируемых разделов и тем дисциплины (модуля)	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
<b>УК-3.</b> Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<b>УК-3.1.</b> Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	<p><b>Знает</b> основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы, основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе – виртуальных.</p> <p><b>Умеет</b> определять роль каждого участника команды, ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли, выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений; составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные,</p>	<p>тема 1 теоретические основы кризисов</p> <p>тема 2 коммуникация в кризисных ситуациях</p> <p>тема 3 рг-деятельность в организации до наступления кризисной ситуации</p> <p>тема 4 работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса</p> <p>тема 5 отношения со СМИ в антикризисном рг .</p>	<b>Контрольная работа в виде теста по темам 1-3</b>	<b>Вопросы для экзамена</b>



		информационные и другие ресурсы.			
	<p><b>УК-3.2.</b> Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений</p>	<p><b>Знает</b> основные методы анализа взаимодействия в команде, основные современные технологии коммуникации различного типа, принципы предоставления обратной связи</p> <p><b>Умеет</b> поддерживать в команде атмосферу сотрудничества для достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника; предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы; выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими; использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников</p>	<p>тема 4 работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса</p> <p>тема 5 отношения со СМИ в антикризисном пр .</p>		

		команды, в том числе виртуальной			
<b>ПК-3</b> - Способен разрабатывать и применять индикаторы эффективности государственного управления	ПК-3.1. Способен оценивать современные тенденции развития государственной политики в условиях глобализации, ориентироваться в вопросах международной конкуренции	<b>Знает:</b> современные подходы к анализу результатов научных исследований в менеджменте и в смежных областях, а также к их оценке и обобщению <b>Умеет:</b> применять на практике методики анализа, оценки и обобщения результатов научных исследований в менеджменте и в смежных областях	тема 1 теоретические основы кризисов тема 2 коммуникация в кризисных ситуациях тема 3 деятельность в организации до наступления кризисной ситуации		
	ПК-3.2 Способен совершенствовать процессы, регламенты, процедуры при диагностике социально – экономических проблем и реализации эффективных решений	<b>Знает:</b> современные методики выполнения научно-исследовательских работ и проектов в менеджменте и в смежных областях <b>Умеет:</b> применять на практике методики выполнения научно-исследовательских работ и проектов в менеджменте и в смежных областях.			
	ПК-3.3 Применяет инструменты планирования,	<b>Знает</b> принципы, цели, понятия индикативного, бюджетного планирования			

	мониторинга и прогнозирования пока- зателей эффективности управления органов государственной власти	государства <b>Умеет:</b> анализировать текущие показатели состояния национальной экономики			
--	---	---	--	--	--

### **3. Контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (индикаторов достижения компетенций), характеризующих результаты обучения в процессе освоения дисциплины (модуля) и методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

#### **3.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля**

##### **Тема 1 теоретические основы кризисов**

1. особенности и виды экономических кризисов.
2. государственное регулирование кризисных ситуаций.
3. механизмы антикризисного управления.
4. социальное партнёрство в антикризисном управлении.
5. правовое регулирование ситуационного и экономического партнёрства в современной России.
6. проблемы обеспечения безубыточного функционирования экономических субъектов.
7. факторы, оказывающие влияние на финансовую стабильность предприятий.

##### **Тема 2. Коммуникация в кризисных ситуациях**

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации в кризисных ситуациях.
2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
3. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров в кризисных ситуациях.
4. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности в кризисных ситуациях.
5. Проблема совместимости и сработанности в группе в кризисных ситуациях.
6. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
7. Перцептивный аспект делового общения в кризисных ситуациях.
8. Манипуляция, ее типы и признаки в кризисных ситуациях.

##### **Тема 3. рг-деятельность в организации до наступления кризисной ситуации**

1. Перечислите этапы по предотвращению нежелательного развития кризисной ситуации в компании.
2. Покажите и охарактеризуйте алгоритм отражения атаки конкурентов организации.
3. Основные области деятельности команды кризисных коммуникаций на этапе планирования.
4. Дайте рекомендации команде по управлению кризисной ситуацией при проведении «ревизии кризисной уязвимости» компании.
5. Какие темы, обычно рассматриваются руководителем организации при общении со СМИ во время кризиса?
6. Определите направления деятельности до наступления кризиса в организации.
7. Определите рекомендации руководству организации для подготовки к кризису.

#### **Тема 4. Работа с целевыми аудиториями в условиях кризиса**

1. Каковы каналы взаимодействия с целевыми аудиториями во время кризиса организации?
2. Почему СМИ называют ключевой аудиторией взаимодействия в кризисной ситуации?
3. Каковы основные задачи при работе с потребителями в ситуации кризиса?
4. Какие проблемы испытывает персонал организации в кризисной ситуации?
5. Дайте характеристику возможных четырех типов кризисных ситуаций внутри организации.
6. Какие четыре типа коммуникаций выделила американский психолог В. Сатир, к которым прибегают люди, пытаясь справиться с отрицательными последствиями стресса?
7. Каковы возможные ситуации, с которыми сталкивается персонал и топ-менеджмент организации в кризисных условиях?
8. Какие существуют технологии для налаживания оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации?

#### **Тема 5. Отношения со СМИ в антикризисном пр .**

1. Дайте характеристику принципов общения с прессой в кризисных ситуациях.
2. Правила поведения со СМИ (по мнению специалиста в области антикризисного PR Джонатан Берстейн).
3. Перечислите и охарактеризуйте принципы для ответственного пресс-центра (USIA).
4. Назовите практические рекомендации по работе со СМИ.
5. Охарактеризуйте стратегии PR, упреждающих мероприятий в антикризисной коммуникации.
6. Дайте характеристику стратегии PR по выходу из кризиса.
7. Дайте характеристику пяти основных проблем, в целом неправильно разрешенных после катастрофы нефтяного танкера компании Exxon у берегов Аляски.

#### **Критерии оценивания**

<b>Выступление на семинарском занятии с презентацией</b>	
<b>Баллы</b>	<b>Критерии оценки:</b>
6 баллов	Подготовил полное и развернутое выступление; Активно обсуждал проблему и обосновывал свою позицию; Использовал терминологию, концепции, теории при решении проблем управления безопасностью жизнедеятельности; Проявил высокий уровень способности объективно оценивать проблемы управления безопасностью жизнедеятельности, учитывать их в сфере профессиональной деятельности; Презентацию подготовил в едином стиле, на базе одного шаблона. Выполнил общие правила оформления текста; Не перегрузил слайды текстовой информацией.
4 5 балла	Подготовил выступление; Принимал участие в обсуждении проблемы;

	Использовал отчасти терминологию, концепции, теории при решении проблем управления безопасностью жизнедеятельности; Проявил способность объективно оценивать проблемы управления безопасностью жизнедеятельности, учитывать их в сфере профессиональной деятельности; Презентацию подготовил не в едином стиле; Выполнил не все общие правила оформления текста; Перегрузил отдельные слайды текстовой информацией.
2-3 балла	Подготовил не полное выступление; Слабо принимал участие в обсуждении проблемы; Редко использовал терминологию, концепции, теории при решении проблем управления безопасностью жизнедеятельности; Проявил низкую способность объективно оценивать проблемы управления безопасностью жизнедеятельности, учитывать их в сфере профессиональной деятельности; Перегрузил презентацию слайдами текстовой информацией;
0 - 1 балл	Подготовил не полное выступление Не подготовил презентацию.

Контрольная точка текущего контроля проводится в форме теста. Обучающиеся на первом занятии информируются о дате проведения текущего контроля.

## ТЕСТ

### 1. Какие основные принципы эффективного антикризисного пиара?

Игнорирование обратной связи и комментариев клиентов.

Отказ от сотрудничества с внешними партнерами.

Быстрая реакция и адекватное решение проблем.

Отказ от использования СМИ в кризисный период.

### 2. Какие действия могут усилить эффективность антикризисного пиара?

Соккрытие отрицательных отзывов и комментариев.

Активное использование социальных сетей для взаимодействия с аудиторией.

Игнорирование трендов и обсуждений в средствах массовой информации.

Отказ от привлечения внешних консультантов по связям с общественностью.

### 3. Какие методы могут быть использованы для восстановления репутации компании в кризисный период?

Соккрытие фактов и событий, приведших к кризису.

Проведение прозрачной и открытой коммуникации.

Игнорирование рекомендаций кризисных коммуникаций.

Отказ от корпоративной социальной ответственности.

### 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...» (1 правильный ответ)

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

**5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече (1 правильный ответ)?**

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

**6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**

- Аудиальными образами
- Зрительными образами
- Тактильными образами

**7. Какие меры могут быть предприняты для смягчения негативных последствий кризиса в сфере пиара?**

Отказ от взаимодействия с журналистами и блогерами. Игнорирование запросов общественности

Активное взаимодействие с СМИ и предоставление точной информации.

Отказ от внутренней и внешней коммуникации.

**8. Какие стратегии антикризисного пиара могут помочь компании в период экономических трудностей?**

Уменьшение бюджета на маркетинг и рекламу.

Акцент на корпоративной ответственности и благотворительности.

Сокращение коммуникаций с общественностью.

Игнорирование отрицательных отзывов в социальных сетях.

**9. Какие инструменты связей с общественностью могут быть эффективными при решении кризисных ситуаций?**

Пресс-релизы и коммюнике.

Игнорирование проблем и надежда на их саморазрешение.

Отказ от использования социальных сетей.

Резкое снижение зарплаты h2R-специалистов.

**10. Какое из утверждений является правильным в контексте антикризисного пиара?**



Ограничение обратной связи с клиентами. Игнорирование внутренних проблем компании

Быстрое реагирование на отрицательные события.

Отказ от прозрачности в коммуникациях.

### Контрольная работа в форме теста

#### Критерии оценки

Макс. 9-10 баллов (в соответствии с балльно-рейтинговой системой )	8-10 правильных ответов (80-100 % ответов)
6-8 баллов	27-32 правильных ответов (67-79 % ответов)
3-5 баллов	19-26 правильных ответов (50-66 % ответов)
0-2 балла	0-18 правильных ответов (менее 50% ответов)

### 3.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

В качестве оценочного средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используется: зачет

№ п/п	Форма контроля	Форма и условия проведения промежуточной аттестации	Представление оценочного средства в фонде
1.	Экзамен	Экзамен в устной форме Экзаменационный билет состоит из 2 вопросов	Перечень вопросов к экзамену

### Перечень вопросов для подготовки к экзамену

#### Антикризисная коммуникация в современных условиях

1. Сущность и характеристики антикризисной деловой коммуникации.
2. Характеристики антикризисного делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.
3. Взаимозависимость участников антикризисной деловой коммуникации.
4. Коммуникативный антикризисный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.
5. Влияние организационной культуры предприятия на характер антикризисных деловых отношений. Проблема совместимости и сработанности в группе.
6. Стили взаимодействия партнеров в антикризисной деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д.
7. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
8. Культура делового спора.
9. Переговоры как форма антикризисной деловой коммуникации: подготовка и проведение.

10. Психологический климат во время переговоров.
11. Переговоры как средство разрешения конфликтов.
12. Письменные формы деловых взаимодействий.
- 13.. Особенности официально-деловой речи.
- 14.Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д.
- 15.Проблема коммуникативной компетентности делового человека.
- 16.Деловая беседа как антикризисный специально организованный предметный разговор.
- 17.Классификация деловых бесед.
- 18.Технология кадровых бесед
- 19.Понятие антикризисных отношений.
- 20.Структурные параметры отношений
- 21.Общение и отношение: общее и особенное
- 22.Динамика отношений: основные этапы
- 23.Специфика и основные задачи антикризисной деловой коммуникации.
- 24.Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
- 25.Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
- 26.Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- 27.Проблема совместимости и сработанности в группе.
- 28.Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
- 29.Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
- 30.Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
- 31.Перцептивный аспект делового общения.
- 32.Чувства и эмоции в деловом взаимодействии
- 33.Манипуляция, ее типы и признаки.
- 34.Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
- 35.Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 36.Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
- 37.Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
- 38.Реклама как коммуникативный процесс.
- 39.Деловое совещание, его цели и проведение.
- 40.Презентация как форма деловой коммуникации.
- 41.Пресс-конференция, ее организация и проведение.
- 42.Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- 43.Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 44.Динамика и интенсивность конфликтов.
- 45.Стратегии выхода из конфликта.
- 46.Понятие конфликт, классификация конфликтов, проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
- 47.Особенности формирования деловых коммуникаций в России
- 48.Субъект и объект общения. типология общения.

- 49. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
- 50. Проблема совместимости и сработанности в группе.
- 51. Деловое совещание: подготовка и проведение.
- 52. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.
- 53. Деловая полемика, правила ее проведения.
- 54. Этапы деловой беседы

## **Критерии оценивания(экзамен)**

### **Экзамен**

#### **Максимальное количество баллов – 30 баллов**

**27-30 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

**19-26 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 не существенные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

**10-18 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

**менее 10 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся не обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены неправильно, обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не

подтверждены примерами; испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

### **Второй элемент - второй вопрос в экзаменационном билете**

#### **Максимальное количество баллов – 30 баллов**

**27-30 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

**19-26 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

**10-18 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

**менее 10 баллов** ставится в том случае, когда обучающийся не обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены неправильно, обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

По окончании процедуры промежуточной аттестации производится перевод баллов в традиционную систему оценивания с учетом баллов, полученных за мероприятия текущего контроля, и промежуточной аттестации

Уровень/балл	Универсальные компетенции	Профессиональные компетенции
<p>Высокий (продвинутый) (оценка «отлично», «зачтено») <b>86-100</b></p>	<p>Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции</p>
<p>Хороший (оценка «хорошо», «зачтено») <b>71-85</b></p>	<p>Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков</p>
<p>Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено») <b>56-70</b></p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продemonстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач</p>
<p>Недостаточный (оценка «неудовлетворительно»,</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>

Уровень/балл	Универсальные компетенции	Профессиональные компетенции
«не зачтено») Менее 56		



## **Обновление фонда оценочных средств**

Наименование раздела фонда оценочных средств, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела фонда оценочных средств, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Наименование раздела фонда оценочных средств, в который внесены изменения

(измененное содержание раздела)

Фонд оценочных средств в составе Рабочей программы дисциплины:  
обновлен, рассмотрен и одобрен на 2025/2026 учебный год на заседании кафедры от \_\_\_\_\_ 2025 г., протокол №  
\_\_\_\_\_.