



ТРЕНІНГ «АНТИКРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Спеціальність	073 Менеджмент
Освітня програма	Менеджмент і бізнес-адміністрування Менеджмент міжнародного бізнесу Логістика
Статус дисципліни	Вибіркова
Форма навчання	Заочна
Рік підготовки, семестр	4 курс, 7 семестр
Обсяг дисципліни	4 кредити / 120 годин (лекції – 6 годин, практичні заняття – 2 години, СР – 112 годин)
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Залік / мкр
Розклад занять	Згідно розкладу http://roz.kpi.ua
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Лектор: к.е.н., доцент кафедри менеджменту, Жалдак Ганна Петрівна (ann17@i.ua)
Розміщення курсу	На платформі дистанційного навчання «Сікорський» https://do.ipk.kpi.ua/course/view.php?id=7756

Програма навчальної дисципліни

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

У результаті вивчення дисципліни Тренінг «Антикризові комунікації» у студента формується система спеціальних знань щодо поняття антикризового PR; сутності та ознак масових комунікацій; загальних законів та принципів комунікацій. Значна увага приділяється емоційному інтелекту як засадничій складовій в побудові сучасних комунікацій та комунікацій майбутнього; досліджуються деструктивні та конструктивні аспекти кризи. Окреслюються інструменти антикризових комунікацій, а також процес планування та реалізація антикризової комунікації. Студенти здобувають уміння та навички, що стосуються алгоритму антикризової

комунікації; захисту від недостовірної інформації; основні помилки комунікації. Як переконують, слухають і чують під час кризи різні типи людей: тренінг практичних навичок.

Метою викладання дисципліни тренінгу «Антикризові комунікації» – ознайомити студентів з основними завданнями і змістом антикризових комунікацій, літературою з питань теорії та практики роботи з антикризовими комунікаціями на підприємствах, а також допомогти їм у самостійній роботі по вивченню кризових комунікацій та визначати основні помилки комунікацій і окреслити ефективні напрями управління кризовими комунікаціями у контексті ефективного функціонування підприємства як цілісної системи.

Вивчення дисципліни дасть студенту:

- знання теорії, типів та видів криз, сучасних законів та принципів комунікації;
- знання дієвих інструментів антикризових комунікацій;
- розуміння причин кризи, засобів адаптації себе та членів команди до кризової ситуації, засобів до її нейтралізації;
- уміння демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи;
- уміння демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько-свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності;
- вміння розробляти комунікаційну стратегію та комунікаційні плани.

Предмет курсу:

Предметом вивчення є управління персоналом, набуття студентами теоретичних та практичних навичок з антикризових комунікацій на підприємствах різних форм власності з урахуванням специфіки їх функціонування в умовах ринкових відносин..

Викладення курсу зорієнтоване на а розширення та підсилення у студентів таких **компетентностей**:

– Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях, в т.ч. під час кризових комунікацій

– Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності в т.ч. **Х** розуміння причин кризових комунікацій , засобів адаптації себе та членів команди до кризової ситуації, засобів до її нейтралізації

– Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) під час комунікацій;

– Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту, зокрема під час розроблення комунікаційних стратегій та комунікаційних планів;

– Здатність діяти соціально відповідально і свідомо під час комунікацій;

– Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань

– Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

– Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності

Завдання курсу реалізуються через поглиблення наступних **програмних результатів навчання**:

– Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації;

– Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи

– Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації, у тому числі з використанням законів комунікації різних напрямів діяльності промислових підприємств;

– Спілкуватися в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами, в тому числі використовувати спеціальну термінологію управління підприємствами;

– Ідентифікувати причини стресу, засобів адаптації себе та членів команди до стресової ситуації, засобів до її нейтралізації, в тому числі аналізувати різні види криз та їх причини;

– Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько-свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності, в т.ч. здійснювати контроль якості та оцінки ефективності процесів антикризових комунікацій.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Пререквізити: пройдені навчальні дисципліни Менеджмент, HR-менеджмент, Самоменеджмент.

Постреквізити: Переддипломна практика.

3. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Вступ до тренінгу антикризових комунікацій.

Тема 2. Основні поняття антикризового PR

Тема 3. Масові комунікації: суть, ознаки, завдання

Тема 4. Закони і принципи комунікацій

Тема 5. Емоційний інтелект як засаднича складова в побудові сучасних комунікацій та комунікацій майбутнього

Тема 6. Анатомія кризи. Деструктивні та конструктивні аспекти

Тема 7. Комунікації під час кризи: завдання та можливості

Тема 8. Інструменти антикризових комунікацій

Тема 9. Планування та реалізація антикризової комунікації

Тема 10. Алгоритм антикризової комунікації: основні вміння та навички

4. Навчальні матеріали та ресурси

Базова література

1. Мудрак, Л. (2020). Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи. USAID DOBRE. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/663/Комунікація_і_криза_-_посібник_Лари_М_удрак.pdf
2. Snytko, O. (2023). Кризові комунікації в інформаційному просторі України воєнної доби. *Актуальні проблеми української лінгвістики: теорія і практика*, (46), 18-48. URL: <https://apultp.knu.ua/index.php/APULTP/article/view/136>
3. Ключові аспекти комунікації та створення контенту під час воєнного стану. URL: <https://logincasino.ua/article/klychovi-aspekti-komunikaciy-ta-stvorenniya-kontentu-pid-chas-voennogo> о (дата звернення: 28.06.2024).
4. Маранчак М. М.(2021) Антикризові комунікації для збереження репутації компанії під час карантину. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2021. № 2. С. 103–109
5. Alrawabdeh, W., Alheet, A. F., Al-Dwiry, M., & Hamand, A. Y. F. B. (2020). Crisis Communication as Trust Repair Strategy in the Fast Food Industry Comparison of Case Studies. *International Journal of Business and Social Science*, 11(11).
6. .Coombs T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Management and Respoding. URL: https://books.google.com.ua/books?id=r6K0pRwbNn0C&pg=PA31&hl=uk&source=gbbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false

Додаткова література:

1. Вісім правил кризових комунікацій – поради для місцевого самоврядування. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/12353> (дата звернення: 28.02.2023).

2. Українське суспільство в умовах війни (2022): Колективна монографія / С. Дембіцький, О. Злобіна, Н. Костенко та ін.; за ред. член.-кор. НАН України, д. філос. н. Є. Головахи, д. соц. н. С. Макеєва. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.
3. Гарькавий Є.М. Кризові комунікації як напрям реалізації стратегічних комунікацій у силах оборони України. Політичне життя. 2019. № 3. С. 64-70.
4. Доктрина стратегічних комунікацій. URL: <https://ngu.gov.ua/wp-content/uploads/2022/12/vkp-11-0101.01-doktryna-strategichnyh-komunikaczij-ngu.pdf.pdf> (дата звернення: 28.06.2024).
5. Дубов Д.В., Баровська А.В. Аудит спроможностей органів державної влади у сфері кризових комунікацій. Стратегічна панорама. 2018. Вип. 1. С. 30-39.
6. Запорожець О.Ю. Кризовий комунікативний менеджмент у сфері міжнародних відносин: монографія. Київ, 2006. 238 с.
7. Золотухін Д. Український стратегічний наратив: "матчастина". URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2620105-ukrainskij-strategicnij-narativ-matcastina.html> (дата звернення: 28.06.2024).
8. Ключові аспекти комунікації та створення контенту під час воєнного стану. URL: <https://logincasino.ua/article/klychovi-aspekti-komunikaciiy-ta-stvorenniya-kontentu-pid-chas-voennogo-stanu> (дата звернення: 28.02.2023).
9. Овсяник, В. М. (2018). Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління, (2), 105-111.
10. Кухта, П. В. Кризи, їх причини та наслідки // Ефективна економіка № 10, 2012. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1439>
11. Лінніков, С. В., & Миронюк, І. С. (2021). Комунікаційні кризи у сфері громадського здоров'я України: старт вакцинації від covid-19 у одеській області.
12. Олещук П. (2010). Кризові комунікації у політичному дискурсі // Освіта регіону. № 161. URL: <https://social-science.uu.edu.ua/article/30410>
13. Особливості використання антикризових комунікацій в управлінні корпоративною репутацією / Володимир Фалович, Наталія Бакуліна, Дмитро Шушпанов // Регіональна аспекти розвитку продуктивних сил України. № 25 (2020). URL: <http://rarrpsu.wunu.edu.ua/index.php/rarrpsu/article/view/37211>.
14. Репутація vs Кризи: як це працює / Н. Коновалова. 20.01.2022. PG. URL: <https://thepage.ua/ua/experts/reputaciya-vs-krizi-yak-ce-pracyuye>
15. Ризики в сучасному нестабільному суспільстві: соціальні і культурні виміри; за ред. Л.Г. Скокової. Київ: Інститут соціології НАН України, 2021. 295 с. URL: https://i-soc.com.ua/assets/files/journal/monografiya21_04_22.pdf
16. ТОП-10 репутаційних криз, що сталися минулого року... і уроки яких допоможуть компаніям у 2020 році / Сергій Біденко. PG. URL: <https://thepage.ua/ua/experts/top-10-reputacijnih-kriz-minulogo-roku>

Інформаційні ресурси

1. Національний фонд досліджень України: офіційний вебсайт. URL: <https://nrfu.org.ua>
2. Державна служба статистики України: офіційний вебсайт. URL: www.ukrstat.gov.ua
- 3.4. Міністерство освіти і науки України: офіційний вебсайт. URL: <https://mon.gov.ua/ua/nauka>
5. Springer & Kluwer Academic Journal Searching. URL: <https://www.springer.com/gp>
6. Scopus. URL: <https://www.scopus.com>.
7. Web of Science. URL: <http://webofknowledge.com>.

5-6	Тема 3.	0,5		8	8,5	Л.3. Масові комунікації: суть, ознаки, завдання	Опитування,
7-8	Тема 4.	0,5		8	8,5	Л 4. Закони і принципи комунікацій	Опитування,
9-10	Тема 5.	0,5		10	10,5	Л.5. Емоційний інтелект як засаднича складова в побудові сучасних комунікацій та комунікацій майбутнього	Опитування
11-12	Тема 6.	0,5		12	12,5	Л 6. Анатомія кризи. Деструктивні та конструктивні аспекти	Опитування,
13-14	Тема 7.	0,5		12	12,5	Л 7. Комунікації під час кризи: завдання та можливості	Опитування,
15	Тема 8.	0,5		10	10,5	Л 7. Інструменти антикризових комунікацій	Опитування,
16	Тема 9.	0,5		12	12,5	Л 8. Планування та реалізація антикризової комунікації	Опитування
17	Тема 10.	0,5		14	14,5	Л 8. Алгоритм антикризової комунікації: основні вміння та навички	Опитування.
18	МКР		2	4	6		Оцінювання за т. 1-10
	Залік			6	6	П. 16 Проведення заліку. Оголошення рейтингу, написання залікової контрольної роботи (за потреби)	
Всього		6	2	112	120		

Примітка: Л – лекції, С - самостійна робота

7. Самостійна робота студента/аспіранта

Самостійна робота студентів передбачає самостійне опрацювання додаткових матеріалів курсу, підготовку до практичних занять, виконання домашніх завдань, проведення міні-досліджень, виконання творчих завдань, підготовку до МКР та підготовку до складання заліку. Обсяг часу на виконання самостійної роботи становить 112 год.

8. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Відвідування занять та норми поведінки. Відвідування занять є вільним, бали за присутність на лекціях та практичних заняттях не додаються. Втім, вагома частина рейтингу формується через активну участь у заходах на практичних заняттях, а саме за участі у ділових іграх, аналізі конкретних ситуацій, груповій та індивідуальній роботі. Тому пропуск практичного заняття знижує можливість здобувача отримати рейтингові бали.

Користуватись мобільним телефоном на заняттях можна лише у беззвучному режимі. Норми етичної поведінки визначені у Кодексі честі (<https://kpi.ua/code>). В університеті здобувачі мають поводити себе відповідно до Правил внутрішнього розпорядку (<https://kpi.ua/admin-rule>).

Дистанційний режим навчання. У разі запровадження обмежень на відвідування університету, пов'язаних з введенням карантину або режиму воєнного стану в державі, освітній процес проваджується у дистанційному режимі відповідно до Положення про дистанційне навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/188>), Регламенту організації освітнього процесу в дистанційному режимі (<https://profkom.kpi.ua/reglament-organizatsiyi-osvitnogo-protsesu-v-distsantsiynomu-rezhimi/>) та Регламенту проведення семестрового контролю в дистанційному режимі (<https://osvita.kpi.ua/node/148>).

Дистанційний курс дисципліни розміщено на Платформі дистанційного навчання «Сікорський» (<https://www.sikorsky-distance.org>). Дистанційні заняття проводяться у вигляді онлайн-конференції з використанням програми для організації відеоконференцій **Zoom**. Посилання на конференцію надається здобувачам на початку семестру. Результати оцінювання висвітлюють у АС «Електронний кампус» на особистій сторінці здобувача (<https://ecampus.kpi.ua>).

Політика оцінювання контрольних заходів. Оцінювання контрольних заходів відбувається відповідно до Положення про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/node/37>), Положення про поточний, календарний та семестровий контроль результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/32>). Нижня межа позитивного оцінювання кожного контрольного заходу складає не менше 60% від балів, визначених для цього контрольного заходу, а негативний результат оцінюється в 0 балів. Семестровий контроль проводиться у формі заліку за РСО-1 (першого типу), що передбачає оцінювання заходів поточного контролю з дисципліни впродовж семестру.

Рейтингова оцінка здобувача складається з балів, отриманих здобувачем за результатами заходів поточного контролю, заохочувальних та штрафних балів.

Рейтингова оцінка доводиться до здобувачів на передостанньому занятті з дисципліни в семестрі. Здобувачі, які виконали всі умови допуску до заліку та мають рейтингову оцінку 60 і більше балів, отримують відповідну до набраного рейтингу оцінку без додаткових випробувань.

Результати оцінювання висвітлюються у АС «Електронний кампус» на особистій сторінці здобувача (<https://ecampus.kpi.ua>).

Правила зарахування індивідуальних завдань. Обґрунтоване і аргументоване викладення опрацьованої теоретичної, прикладної та аналітичної складової в розрахунковій роботі, аргументоване відстоювання власних висновків.

Заохочувальні та штрафні бали. Заохочувальні бали здобувач може отримати за участь у конкурсах наукових робіт за тематикою дисципліни або за поглиблене вивчення окремих тем, результати якого представлені у вигляді наукових тез, есе, презентації, наукової статті тощо, проходження онлайн курсів за тематикою дисципліни. Штрафні бали нараховуються за несвоєчасне виконання індивідуального семестрового завдання. Заохочувальні та штрафні бали не входять до основної шкали РСО, а їх максимальна сума складає 5 балів.

Політика дедлайнів та перескладань. МКР складаються лише у призначений день. Якщо контрольні заходи, або виконання завдань пропущені з поважних причин (хвороба або вагомі життєві обставини), надається можливість додатково скласти завдання протягом найближчого тижня. Невиконання завдань, а також порушення термінів їх виконання з неповажних причин не надасть можливості набрати відповідні бали рейтингу. Порядок ліквідації академічної

заборгованості та перескладання семестрового контролю регулюється Положенням про поточний, календарний та семестровий контроль результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/32>).

Оскарження результатів контрольних заходів. У випадку незгоди здобувача з оцінкою за результатами контрольного заходу, він має право подати апеляцію у день оголошення результатів на ім'я декана факультету за процедурою визначеною Положенням про апеляції (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/182>).

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній або інформальній освіті. Порядок визнання таких результатів регламентується Положенням про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті (<https://osvita.kpi.ua/index.php/node/179>). Можуть бути зараховані окремі теми дисципліни. В такому разі здобувач звільняється від виконання відповідних завдань, отримуючи за них максимальний бал відповідно до рейтингової системи оцінювання. У рейтинг здобувача можуть бути зараховані сертифікати проходження очних чи дистанційних курсів за тематикою курсу на платформах Prometheus «Антикризові комунікації».

Академічна доброчесність. При оцінюванні робіт здобувачів особлива увага приділяється дотриманню політики академічної доброчесності (<https://kpi.ua/academic-integrity>). В разі виявлення дублювання робіт, такі роботи отримують нульовий рейтинг. При виявленні значного рівня запозичень в розрахунковій роботі або інших роботах без належного цитування, роботи не оцінюються і повертаються здобувачу на доопрацювання.

Політика використання штучного інтелекту. Використання штучного інтелекту регламентується «Політикою використання штучного інтелекту для академічної діяльності в КПІ ім. Ігоря Сікорського» (<https://osvita.kpi.ua/node/1225>). Усі навчальні завдання з дисципліни мають бути результатом власної оригінальної роботи здобувача. Використання штучного інтелекту для автоматичної генерації відповідей без подальшого їх аналізу та доопрацювання заборонено. Здобувачам не рекомендується покладатися на штучний інтелект, як на єдине джерело інформації. Важливо перевіряти та аналізувати отримані дані з наукових джерел. Усі випадки використання штучного інтелекту для виконання завдань мають бути чітко вказані та задокументовані. Це стосується як використання текстових генераторів, так й інших інструментів штучного інтелекту. Використання штучного інтелекту має відповідати принципам академічної доброчесності. Недотримання цього положення розглядатиметься як порушення академічної етики.

9. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Оцінювання передбачає застосування рейтингової системи першого типу згідно Положення про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського (PCO-1).

Семестровий контроль студента проводять за результатами підсумкового значення рейтингу з дисципліни. Максимальний сумарний рейтинг за курс – 100 балів. Нижня межа позитивного оцінювання кожного контрольного заходу складає 60% від його рейтингового балу.

Контрольні заходи та критерії їх оцінювання:

8.1. Поточний контроль

8.1.1. Робота на лекційних заняттях – передбачає участь у дискусійному обговоренні /опитуванні проблемних питань, відповіді на лекційних заняттях за матеріалом минулої лекції (рейтинговий бал – 5, орієнтовна кількість заходів – 10, максимальний бал – 50):

5-4 бали – повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації);

3-2 - бали – неповна відповідь (не менше 60% потрібної інформації) та незначні помилки;

1 бал - завдання містить значні помилки або виконане частково;

0 балів – не відповідає вимогам на «задовільно», відповідь не надана.

8.3. Модульна контрольна робота – виконується під час проведення другого календарного контролю (рейтинговий бал – 50, кількість заходів – 1, максимальний бал – 50).

МКР передбачає:

– надання відповіді на 20 тестових питань (рейтинговий бал за кожну правильну відповідь – 0,5);

– надання відповіді на 4 аналітичних завдання відкритого типу (рейтинговий бал 10):
 10-9 балів -- повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації);
 8 балів -- достатньо повна відповідь (не менше 75% потрібної інформації), або повна відповідь з незначними неточностями;
 7 балів -- неповна відповідь (не менше 60% потрібної інформації)
 6 балів -- незначні помилки ((не менше 30% потрібної інформації)
 5-0 балів – не відповідає вимогам на «задовільно», відповідь не надана.
 Максимальний бал за курс – 100 балів. Допуск до складання заліку можливий за умови отримання студентом не менше 36 балів за п. 1-3.

Критерії оцінювання залікової контрольної роботи:

100 – 90 балів – повні відповіді на всі питання або є окремі несуттєві неточності, або не більше трьох помилок в тестових завданнях;

89– 78 балів – присутні неточності в відповідях на теоретичні запитання, є помилки в тестових завданнях чи неточності в обґрунтуванні відповіді аналітичного завдання;

77 – 60 балів – неповні відповіді на теоретичні питання та аналітичне завдання, не більше 5 помилок в тестових завданнях;

0 – 59 балів – неповні відповіді на теоретичні питання, є суттєві помилки в обґрунтуванні аналітичного завдання або відповідь на нього взагалі відсутня, більше 5 помилок в відповідях на тестові запитання. Робота не зараховується.

Залікова контрольна робота складається з:

- 1) 24 тестових завдань закритого типу по 2 бали;
- 2) 3 теоретичних завдання відкритого типу по 4 бали;
 4 бали - повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації);
 3 бали - достатньо повна відповідь (не менше 75% потрібної інформації);
 2 бали - не повна відповідь (не менше 60% потрібної інформації);
 1 бал - завдання містить значні помилки або виконане частково;
 0 балів - завдання не виконане.
- 3) 1 аналітичні завдання по 10 балів:
 10-9 балів - повна відповідь (не менше 90% потрібної інформації);
 8-7 балів - достатньо повна відповідь (не менше 75% потрібної інформації);
 6-5 балів - не повна відповідь (не менше 60% потрібної інформації).
 4-3 бали - завдання виконано з певними помилками, що мають вплив на обґрунтування результату;
 2-1 бал – завдання містить значні помилки або виконане частково;
 0 балів - завдання не виконане.

Для отримання студентом відповідних оцінок його рейтингова оцінка переводиться згідно з таблицею:

Кількість балів	Оцінка
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

10. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Викладення дисципліни може бути переведено у дистанційній формі в разі введення карантинних обмежень чи інших форм-мажорних обставин на території університету.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено доценткою кафедри менеджменту підприємств, к.е.н., доц. Жалдак Г.П.

Ухвалено кафедрою менеджменту підприємств (протокол № 18 від 12.06.2024р.)

Погоджено Методичною комісією ФММ (протокол № 10 від 24.06.2024 р.)