

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра прикладної соціології та соціальних комунікацій

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з науково-педагогічної роботи


Олександр ГОЛОВКО

22 серпня 2022 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Кризові комунікації

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ другий магістерський рівень _____
галузь знань _____ 06 – Журналістика _____
(шифр і назва)
спеціальність _____ 061 – Журналістика _____
(шифр і назва)
освітня програма _____ Стратегічні комунікації і нові медіа _____
(шифр і назва)
спеціалізація _____
(шифр і назва)
вид дисципліни _____ Обов'язкова _____
(обов'язкова / за вибором)
факультет _____ Соціологічний _____

2022 / 2023 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету (інституту, центру)

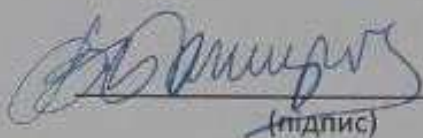
"15" червня 2022 року, протокол №7

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:

Рущенко Ігор Петрович, доктор соціологічних наук, професор кафедри прикладної соціології та соціальних комунікацій

Програму схвалено на засіданні кафедри
прикладної соціології та соціальних комунікацій
Протокол від "27" квітня 2022 року № 3

В. о. завідувача кафедри прикладної соціології та соціальних
комунікацій



Віль БАКІРОВ
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньої програми Стратегічні комунікації і нові медіа

Гарант освітньої програми Стратегічні комунікації і нові медіа



(підпис)

Вікторія БОЛОВА
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією соціологічного факультету

Протокол від "21" червня 2022 року № 10

Голова науково-методичної комісії соціологічного факультету



(підпис)

Юлія СОРОКА
(прізвище та ініціали)

Вступ

Програма навчальної дисципліни “Кризові комунікації” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів

спеціальності (напрямку) 061 – Журналістика

освітньо-професійна програма «Стратегічні комунікації та нові медіа»

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни: конструювання комплексної компетентності студента як ефективного комунікатора в умовах кризових явищ різного генезису.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни:

- 1) визначити межі феномену та поняття (соціальної) кризи,
- 2) вивчити соціологічні, історичні та інші підходи до дослідження кризових явищ,
- 3) розглянути кризові явища з позиції системних теорій,
- 4) виявити етапи розгортання кризи,
- 5) дослідити розмаїття кризових явищ та їхніх комунікативних проявів,
- 6) ознайомитися з основними комунікативними способами протидії кризовим явищам, зменшення їх негативного впливу, прискорення відновлення докризового стану або переходу у посткризовий приріст.

1.3. Кількість кредитів – 4

1.4. Загальна кількість годин – 120

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
2-й	2-й
Лекції	
16 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	
32 год.	8 год.
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота, у тому числі	
72 год.	106 год.
у тому числі індивідуальні завдання	
-	

1.6. Згідно з вимогами освітньо-наукової програми, студенти мають:

	ОПП «Стратегічні комунікації та нові медіа»
1.6.1 Набути загальних компетентностей	ЗК 3 - Розуміти сутність та роль масової інформації у розвитку сучасного інформаційного суспільства, усвідомлення небезпек та загроз, що виникають у цьому процесі, розуміння необхідності дотримуватися основних вимог інформаційної безпеки. ЗК 4 - Здатність аналізувати соціально-значущі проблеми та процеси масової комунікації, узагальнювати сприйняту інформацію та приймати обґрунтовані ефективні рішення.
1.6.2 Набути фахових компетентностей	ФК 9 - Здатність оперативно приймати рішення, в тому числі в кризових ситуаціях, здатність до вироблення нестандартних комунікативних рішень та інформаційного контенту. ФК 10 - Володіння навичками з організації та оперативного планування своєї діяльності та діяльності інформаційно-комунікативних та медіаорганізацій. ФК 11 - Знання основних базових теорій комунікативного менеджменту, володіння основними управлінськими функціями та методами їх реалізації. ФК 12 - Здатність брати участь у створенні ефективної комунікативної інфраструктури організації, забезпечення внутрішньої та зовнішньої комунікації, в тому числі з засобами масової інформації, брати участь у формуванні та підтримці комунікативної та медійної корпоративної культури.
1.6.3 Демонструвати програмні результати навчання	ПРН 12. Виконувати міждисциплінарний аналіз соціально явищ та комунікативних проблем в однієї або декількох професійних сферах. ПРН 14. Демонструвати вміння абстрактно мислити, застосовувати аналіз та синтез для виявлення ключових характеристик комунікативних систем різного рівня, а також особливостей поведінки їх суб'єктів. ПРН 15. Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами та у невизначених умовах. ПРН 16. Набути навички самостійної роботи, виявляти ініціативу та підприємливість, бути критичним та самокритичним.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретико-методологічні основи дослідження кризової комунікації

Тема 1. Поняття кризи та кризової комунікації

Криза як соціальний, організаційний, комунікативний феномен. Кризові явища: ускладнення, проблема, криза, катастрофа. Поняття кризи у психології, соціології, PR. Характеристики кризи. Типології криз. Поняття, функції, моделі кризової комунікації. Кризова комунікація як специфічна функція журналіста, спеціаліста з PR..

Тема 2. Кризова комунікація в контексті теорії катастроф

Системний підхід і концепція Н. Лумана. Впорядковані системи. Ентропія й аутопойєзис. Кризи у впорядкованих системах. Поняття точки біфуркації. Роль аттрактора у розгортанні кризи. Кризи у соціальних і техносоціальних системах. Витоки, причини, приводи криз. Масштаб і комунікативний масштаб криз. Криза як потенційна точка росту.

Тема 3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій

Методи і прийоми прогнозування криз. Маркери зовнішньої та внутрішньої кризи. «Сигнальний контур» і спрямлення комунікативних ланцюгів. Визначення інформаційного мінімуму для кризових комунікацій. Сфера діяльності компанії та обмеження доступу до даних. Збір даних про компанію, споживачів, конкурентів. Створення банку даних і доступ до нього. Аудит і консультивання. Кризова аналітика як спеціальна галузь на перетині соціологічних, фінансових та маркетингових досліджень.

Розділ 2. Комунікації у кризових ситуаціях

Тема 1. Заходи у докризовий період

Умови, можливість, оцінювана успішність підготовки до кризи. Техніки мисленнєвого експерименту, розумового штурму, екстраполяції негативу. Песимізм як чинник успішної підготовки. Раціоналістичний підхід до антикризового планування. Антикризове «дерево рішень». Кризові комунікації та кризовий менеджмент. Вплив параметрів цільової організації. Узгодження антикризових планів із стратегічними цілями організації. Визначення комунікативних профілів. Плани, алгоритми, скрипти. «Підготовлені чутки». Специфіка докризової підготовки в рамках проекту, івента, рекламної та PR-кампанії.

Тема 2. «І вдарив грім»: комунікація в умовах кризи

Характер кризи і характер комунікації. Основні комунікативні застереження під час кризи. Внутрішні комунікації: міжособистісні, міжгрупові, ієрархічні. Зовнішні комунікації. Сегментування громадськості за силою, вектором, характером реакції. Впровадження скриптів, робота з контактерами. Комунікація із представниками преси, активістами, жертвами тощо. Дотримання комунікативного профілю. Політики присутності у соцмережах і месенджерах. Антикризовий PR. Етика кризової комунікації. Недостатні, необхідні, ексцесивні дії компанії та їх висвітлення.

Тема 3. Парадокс Кассандри: криза всередині кризи

Проблеми, що виникають у процесі кризових комунікацій. Тайм-менеджмент і плани, які не працюють. Латентні наслідки дотримання доктрини швидкості. Утримання емоційної стабільності членів робочого колективу. Психологічна напруга і соціальна відповідальність. Методи і техніки реабілітації. Виливи інформації. Насиченість інформаційного простору. Нейтралізація чуток. Стратегії пошуку громадськістю інформації про кризу. Викривлення сприйняття. Накладення на расові, релігійні, гендерні та інші конфлікти. Очікування аудиторій і кризові комунікації.

Тема 4. На спомині Фіннегана: посткризові комунікації

Підведення підсумків кризи. Оцінка загальних видатків. «Хороша» і «погана» кризи. Матеріальні, ресурсні, людські видатки і прибутки. Структурні уроки.

Іміджеві втрати. Формування стратегії і планування комунікативного забезпечення реконструкції іміджу.

Подолання регресійних інформаційних хвиль. Посткризові комунікації з пресою, громадськістю, постраждалими. Тональна своєрідність посткризових комунікацій.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Теоретико-методологічні основи дослідження кризової комунікації												
1. Поняття кризи та кризової комунікації	19	2	4	0	3	10	56	2	4	0	4	13
2. Кризова комунікація в контексті теорії катастроф	19	2	4	0	3	10				0	4	13
3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	19	2	4	0	3	10				0	4	12
Разом за розділом 1	57	6	12	0	9	30	56	2	4	0	12	38
Розділ 2. Комунікації у кризових ситуаціях												
1. Заходи у докризовий період	18	3	6		3	6	32	2	2		2	12
2. «І вдарив грім»: комунікація в умовах кризи	17	3	6		2	6					2	12
3. Парадокс Кассандри: криза всередині кризи	14	2	4		3	5	32	2	2		2	12
4. На спомині Фіннегана: посткризові комунікації	14	2	4		3	5					2	12
Разом за розділом 2	63	10	20		11	22	64	4	4		8	48
Усього годин	120	16	32		20	52	120	6	8		20	86

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин денна	Кількість годин заочна
1	Поняття кризи та кризової комунікації	4	4
2	Кризова комунікація в контексті теорії катастроф	4	
3	Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	4	
	Разом за Розділом 1	12	4
4	Заходи у докризовий період	6	4
5	«І вдарив грім»: комунікація в умовах кризи	6	
6	Парадокс Кассандри: криза всередині кризи	4	
7	На спомині Фіннегана: посткризові комунікації	4	
	Разом за Розділом 2	20	4
	Разом	32	8

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин денна	Кількість годин заочна
1	Робота з підручниками	10	13
2	Робота з науковою літературою	10	13
3	Робота з науковою літературою, підручниками, інтернет-джерелами, виступ на семінарі	10	12
4	Робота з науковою літературою, підручниками, інтернет-джерелами, виступ на семінарі	6	12
5	Робота з науковою літературою, підручниками, інтернет-джерелами	6	12
6	Робота з науковою літературою, підручниками, інтернет-джерелами, виступ на семінарі	5	12
7	Робота з науковою літературою, підручниками, інтернет-джерелами, виступ на семінарі	5	12
	Разом	52	86

6. Індивідуальні завдання

Немає.

7. Методи навчання

Аудиторні (очно або дистанційно) - лекції, семінари, кейсові практичні завдання, ділові ігри з покроковим ускладненням, тощо.

Позааудиторні - перегляд відеоматеріалів, читання літератури, аналітика інтернет-комунікації вибраних компаній.

Курс повністю адаптований до очної, дистанційної або змішаної форми навчання. На початку семестру усіх студентів запрошують до Google Class з дисципліни, де вони отримують усі необхідні матеріали і посилання. Завдання можна робити як на парі усно із сокурсниками, так і самостійно, в форматі письмової роботи, якщо не вказано інше.

8. Методи контролю

Поточний контроль – семінарські заняття, практичні роботи. Рубіжний контроль – контрольна робота, екзамен

9. Схема нарахування балів

На курсі діють правила щодо здачі завдань у встановлені терміни, які обмежують можливість оцінювати завдання максимально високо, якщо студент запізнився із ним без поважної причини.

<i>Характеристика роботи</i>	<i>Максимальна можлива кількість балів</i>
Студент(ка) виконує роботу у встановлений термін	Максимальна кількість балів
Студент(ка) виконує роботу після встановленого дедлайну, однак не пізніше ніж за тиждень після нього	Половина максимальної кількості балів
Студент(ка) не виконує роботу взагалі або виконує її пізніше, ніж через тиждень після встановленого дедлайну	0 балів

Критерії оцінювання роботи на семінарах

<i>Характеристика відповіді</i>	<i>Максимальна кількість балів</i>	<i>Варіювання</i>
Глибина аналізу і повнота охоплення	2	2 – студент(ка) здійснює логічно правильний, послідовний аналіз усіх елементів представленого матеріалу 1 – відсутня одна з характеристик або обидві наявні не повною мірою 0 – відсутні обидві
Самостійність та оригінальність	2	2 – висновки студента(ки) є самостійними, а ідеї – оригінальними 1 – ідеї студента(ки) запозичені з джерел, але розвинуті в залежності від завдання 0 – ідеї студента(ки) запозичені з джерел та є чистою компіляцією або відсутні
Правильність використання категорій	1	2 – студент(ка) вірно розуміє зміст та не плутає категорії 0 – студент(ка) не розуміє та не може використати категорії

Критерії оцінювання екзаменаційної роботи

<i>Характеристика відповіді</i>	<i>Максимальна кількість балів</i>
Правильна відповідь на стандартне тестове запитання	1
Всього балів	40

Денна

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання							Екзамен	Сума
Розділ 1			Розділ 2			Контрольна робота		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	15	60
7	4	4	6	6	9	9		
							40	100

T1, T2 ... – теми розділів.

Заочна

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання				Екзамен	Сума
Розділ 1	Розділ 2	Контрольна робота	Разом		
15	30	15	60	40	100

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка для чотирирівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно
70-89	добре
50-69	задовільно
1-49	незадовільно

10. Рекомендована література

Основна література

1. Кривошеїн, В. В. (2017). Ризик-комунікація у проблемному полі соціальних наук. " Вісник НЮУ імені Ярослава Мудрого". Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія, 4(35), 58-70.
2. 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_Мудрак.pdf
3. Овсяник, В. М. (2018). Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління, (2), 105-111.

4. Прикладні антикризові PR-технології: навч. посіб. / М.А. Зубарева. Острог: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 162 с.
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. *The Handbook of Crisis Communication*. – Edited by W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay. 2010.

Допоміжна література

1. Гарькавий Є. М. (2019). Генезис інституалізації стратегічних комунікацій сил оборони в умовах сучасного інформаційного протиборства. *Гілея: науковий вісник*. К.: Видавництво «Гілея». Вип. 146 (№ 7). Ч. 3. Політичні науки. С. 41-46.
2. Дубов Д.В., Баровська А.В. (2018). Аудит спроможностей органів державної влади у сфері кризових комунікацій // *Стратегічна панорама*. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Stpa_2018_1_5
3. Запорожець О.Ю. Кризовий комунікативний менеджмент у сфері міжнародних відносин: монографія. К., 2006. 238 с.
4. Лінніков, С. В., & Миронюк, І. С. (2021). Комунікаційні кризи у сфері громадського здоров'я України: старт вакцинації від covid-19 у одеській області.
5. Маранчак, М. (2021). Антикризові комунікації для збереження репутації компанії під час карантину. *Науковий журнал «Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія»*, (2), 103-109.
6. Указ Президента України від 25 лютого 2017 року №47/2017 «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 29 грудня

2016 року «Про Доктрину інформаційної безпеки України». URL:
<https://www.president.gov.ua/documents/472017-21374>

7. Acar, A. and Muraki, Y. (2011) 'Twitter for crisis communication: lessons learned from Japan's tsunami disaster', Int. J. Web Based Communities, Vol. 7, No. 3, pp.392–402.
8. Claeys, A.-S., Cauberghe, V., Vyncke, P. () Restoring reputations in times of crisis: An experimental study of the Situational Crisis Communication Theory and the moderating effects of locus of control
9. Coombs T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Management and Respoding. URL:
https://books.google.com.ua/books?id=r6K0pRwbNn0C&pg=PA31&hl=uk&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
10. Coombs W. T. Impact of Past Crises on Current Crisis Communication : Insights From Situational Crisis Communication
11. Coombs, W. T. and Holladay, S.J. (1996). Communication and Attributions in a Crisis: An Experimental Study in Crisis Communication. – JOURNAL OF PUBLIC RELATIONS RESEARCH,8(4). 279-295.
12. Gephart Jr, R. P., Miller, C. C., & Helgesson, K. S. (Eds.). (2018). The Routledge companion to risk, crisis and emergency management. Routledge.
13. Marra, F.J. (1998) Crisis Communication Plans: Poor Predictors of Excellent Crisis Public Relations. - Public Relations Review.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

Кризові комунікації. Лекція 1.

https://www.youtube.com/watch?v=Bor_4akkdbg&list=PLmMj2N0C7ICIJae3qHL_3RZM8Vs7CfuG3

Український кризовий медіа центр: офіційний сайт. URL:

<http://ucmc.org.ua/uk/strategy/>

