

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(ФГБОУ ВО ИргУПС)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ректора  
от «29» мая 2026 г. № 49

**Б1.В.ДВ.06.02 PR-технологии сервисной деятельности**

**рабочая программа дисциплины**

Специальность/направление подготовки – 08.03.01 Строительство

Специализация/профиль – Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Экономика и управление на железнодорожном транспорте

Общая трудоемкость в з.е. – 3

Часов по учебному плану (УП) – 108

В том числе в форме практической подготовки (ПП) –

4

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

зачет 8 семестр

<b>Очная форма обучения</b>	<b>Распределение часов дисциплины по семестрам</b>	
Семестр	8	<b>Итого</b>
Вид занятий	Часов по УП	<b>Часов по УП</b>
<b>Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*</b>	36/4	<b>36/4</b>
– лекции	12	<b>12</b>
– практические (семинарские)	24/4	<b>24/4</b>
– лабораторные		
<b>Самостоятельная работа</b>	72	<b>72</b>
<b>Итого</b>	<b>108/4</b>	<b>108/4</b>

\* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИргУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИргУПС Трофимов Ю.А.

0x00F585A1671E22C14CEA47AE86A14054D5 с 27 февраля 2026 г. по 23 мая 2027 г. Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.05.2017 № 481.

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, доцент, М.В. Вихорева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Экономика и управление на железнодорожном транспорте», протокол от «20» мая 2026 г. № 14

Зав. кафедрой, к. э. н., доцент

М.В. Вихорева

<b>1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>1.1 Цель дисциплины</b>	
1	формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков реализации PR-технологий в сервисных компаниях, нацеленных на создание положительного имиджа и репутации
<b>1.2 Задачи дисциплины</b>	
1	изучить теоретические основы организации PR-технологий в сервисной деятельности ЖКК
2	сформировать умение разрабатывать и реализовывать стратегию коммуникации с клиентами и партнерами
<b>1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины</b>	

<b>2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений
<b>2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины</b>	
1	Б1.О.29 Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций
2	Б1.О.30 Производственные коммуникации и документооборот
3	Б1.О.35 Регламентация и нормирование труда в строительстве и ЖКК
4	Б1.В.ДВ.02.01 Клиентский сервис в ЖКК
5	Б1.В.ДВ.03.01 Стоимостной инжиниринг в жилищно-коммунальном комплексе
6	Б1.В.ДВ.07.01 Управление городскими территориями и инфраструктурой
7	Б1.В.ДВ.08.02 Ценообразование в жилищной сфере
8	Б1.В.ДВ.09.01 Местное самоуправление и муниципальное управление
9	Б1.В.ДВ.10.01 Производственный инжиниринг в отрасли
10	Б2.О.04(П) Производственная - организационно-управленческая
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее</b>	
1	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная
2	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
3	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

<b>3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-2 Способен управлять операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса	ПК-2.3 Участвует в разработке стратегии развития управляющей компании, в том числе маркетинговой	Знать: цели, задачи и классификацию PR-технологий
		Уметь: применять PR-технологии как инструмент в рамках маркетинговой стратегии
ПК-3 Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями	ПК-3.1 Владеет технологиями взаимодействия с собственниками и жильцами, включая информирование, консультирование, проведение общих собраний	Владеть: навыками реализации PR-технологии как инструмент в рамках маркетинговой стратегии
		Знать: порядок информирования потребителей и партнеров сервисной компании
		Уметь: организовывать и проводит PR-мероприятия и готовить PR-документы
		Владеть: навыками публичной коммуникации

<b>4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			
			Лек	Пр	Лаб	
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Теоретические основы PR-технологий сервисной деятельности</b>					

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР
1.1	PR-технологии: понятие, цели, задачи в сервисной компании	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
1.2	Классификация PR-технологий и их место в системе управления сервисной организацией	8	2	4		12	ПК-2.3
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Практика применения PR-технологий в сервисной организации</b>						
2.1	Инструментарий PR-технологий:	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
2.2	Организация и проведение PR-мероприятий	8	2	4/4		12	ПК-3.1
<b>3.0</b>	<b>Раздел 3. Репутационный менеджмент сервисной компании</b>						
3.1	Имидж и репутация сервисной компании: понятие, структура, факторы формирования	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
3.2	Управление репутацией в кризисных ситуациях. PR-сопровождение конфликтных коммуникаций	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
	Форма промежуточной аттестации – зачет	8					ПК-2.3 ПК-3.1
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		12	24/4		72	

#### 5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

#### 6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 6.1 Учебная литература 6.1.1 Основная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.1.1	Гогуадзе, М. Г. Основы PR-технологий : учебное пособие / М. Г. Гогуадзе, Е. В. Сорокина, Е. А. Черкасова. — Санкт-Петербург : БГТУ "Военмех" им. Д.Ф. Устинова, 2021. — 222 с. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/220271">https://e.lanbook.com/book/220271</a> (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Кушваха, Х. Н. PR-тексты в цифровой среде : учебное пособие / Х. Н. Кушваха, А. В. Тараненко. — Москва : МАИ, 2024. — 111 с. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/455216">https://e.lanbook.com/book/455216</a> (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
<b>6.1.2 Дополнительная литература</b>		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.2.1	Шпаковский, В. О. PR-дизайн и PR-продвижение : учебное пособие / В. О. Шпаковский, Е. С. Егорова. — 2-е изд. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. — 452 с. — URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=727238">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=727238</a> (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Блюм, М. А. PR-технологии в коммерческой деятельности : учебное пособие / М. А. Блюм, Н. В. Молоткова, М. Ю. Яковлева ; Тамбовский государственный технический университет. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2012. — 105 с. — URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=277780">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=277780</a> (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
<b>6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)</b>		

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Вихорева, М.В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.06.02 PR-технологии сервисной деятельности по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, профиль Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе / М.В. Вихорева ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2026. – 12 с. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_71256_1762_2026_1_signed.pdf">https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_71256_1762_2026_1_signed.pdf</a>	Онлайн
<b>6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>		
6.2.1	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>	
6.2.3	Национальная электронная библиотека «НЭБ» — <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a>	
6.2.4	Электронно-библиотечная система «BOOK.ru», <a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>	
6.2.5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>	
6.2.6	Электронно-библиотечная система «Образовательная платформа ЮРАЙТ», <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>	
6.2.7	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a>	
<b>6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы</b>		
<b>6.3.1 Базовое программное обеспечение</b>		
<b>6.3.2 Специализированное программное обеспечение</b>		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
<b>6.3.3 Информационные справочные системы</b>		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>		
6.4.1	Не предусмотрены	

<b>7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Л-311 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор (переносной), экран (переносной), компьютер
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

<b>8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запоминались. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое</p>

	<p>задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
Лабораторная работа	<p>Основной целью лабораторных работ является теоретическое обоснование, наглядное и/или экспериментальное подтверждение и/или проверка существенных теоретических положений (законов, закономерностей) анализ существующих методик и методов их реализации и т.д. Они занимают преимущественное место при изучении дисциплин обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.</p> <p>Исходя из цели, содержанием лабораторных работ могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- экспериментальная проверка формул, методик расчета;</li> <li>- проведение натурных измерений свойств, рабочих параметров, режимов работы при помощи лабораторного оборудования и/или стендов и макетов;</li> <li>- ознакомление, анализ и теоретические выкладки по устройству, принципу действия и способам обслуживания аппаратов, деталей машин, механизмов, процессов, протекающих в них при этом и т.д.;</li> <li>- наглядная графическая интерпретация чертежей, схем, объемных поверхностей и т.д., воспроизводимых с помощью специализированного программного обеспечения;</li> <li>- имитационное моделирование процессов, протекающих в сложных химических, физических, механических, электрических и пр. объектах;</li> <li>- наглядное представление о работе персонала конкретной организации или подразделения ОАО «РЖД» посредством моделирования штатных и внештатных ситуаций в виртуальных специализированных АРМ (автоматизированных рабочих мест);</li> <li>- установление и подтверждение закономерностей (путем сравнения проведенного эксперимента и рассчитанных значений) и т.д.;</li> <li>- ознакомление с методиками проведения экспериментов, наглядным устройством стенд-макетов и пр.;</li> <li>- установление свойств веществ, их качественных и количественных характеристик;</li> <li>- анализ различных характеристик процессов, в том числе производственных и иных процессов;</li> <li>- расчет параметров различных явлений и процессов, смоделировать которые не возможно в реальных условиях (например, чрезвычайные ситуации и пр.);</li> <li>- наблюдение развития явлений, процессов и др.</li> </ul> <p>Допускается иное содержание лабораторных работ, если это будет способствовать реализации целей и задач дисциплины и формированию соответствующих компетенций.</p> <p>По характеру выполняемых лабораторных работ возможны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомительные работы, используемые для закрепления изученного теоретического материалы;</li> <li>- аналитические работы, используемые для получения новой информации на основе формализованных методов;</li> <li>- творческие работы, ориентированные на самостоятельный выбор подходов решения задач.</li> </ul> <p>Прежде, чем приступить к лабораторным занятиям, обучающимся необходимо повторить теоретический материал по теме работы. Каждая лабораторная работа оснащена методическими указаниями, разработанными преподавателями, ведущими дисциплину</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «PR-технологии сервисной деятельности» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы</p>

расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.

Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»

Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет

# **Приложение № 1 к рабочей программе**

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации**

## 1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

## 2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

### Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «PR-технологии сервисной деятельности» участвует в формировании компетенций:

ПК-2. Способен управлять операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса

ПК-3. Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями

### Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>8 семестр</b>				
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Теоретические основы PR-технологий сервисной деятельности</b>			
1.1	Текущий контроль	PR-технологии: понятие, цели, задачи в сервисной компании	ПК-2.3 ПК-3.1	Кейс-задача (устно)
1.2	Текущий контроль	Классификация PR-технологий и их место в системе управления сервисной организацией	ПК-2.3	Дискуссия (устно)
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Практика применения PR-технологий в сервисной организации</b>			
2.1	Текущий контроль	Инструментарий PR-технологий:	ПК-2.3 ПК-3.1	Проект (письменно)
2.2	Текущий контроль	Организация и проведение PR-мероприятий	ПК-3.1	Кейс-задача (письменно) В рамках ПП**: Кейс-задача (устно)
<b>3.0</b>	<b>Раздел 3. Репутационный менеджмент сервисной компании</b>			
3.1	Текущий контроль	Имидж и репутация сервисной компании: понятие, структура, факторы формирования	ПК-2.3 ПК-3.1	Деловая игра (устно)
3.2	Текущий контроль	Управление репутацией в кризисных ситуациях. PR-сопровождение конфликтных коммуникаций	ПК-2.3 ПК-3.1	Проект (письменно)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Теоретические основы PR-технологий сервисной деятельности Раздел 2. Практика применения PR-технологий в сервисной организации Раздел 3. Репутационный менеджмент сервисной компании	ПК-2.3 ПК-3.1	Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

\*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

\*\*ПП – практическая подготовка

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

#### Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

#### Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы (проблемы), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения кейс-задачи
3	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Перечень дискуссионных тем
4	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки компетенций (в рамках дисциплины) и компетенций в целом	Тема проекта

#### Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету
2	Тест – промежуточная аттестация в форме зачета	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по	Фонд тестовых заданий

	дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
--	--	--

**Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета. Шкала оценивания уровня освоения компетенций**

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

**Тест – промежуточная аттестация в форме зачета**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

**Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости**

**Деловая игра**

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающимся даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические

		положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии
«хорошо»		Обучающимся даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими
«удовлетворительно»		Обучающимся даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающимся даны в основном не правильные ответы на все поставленные вопросы, при решении практических задач допущены многочисленные ошибки, на уточняющие вопросы даны в основном не правильные ответы

### Кейс-задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободное владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»	«зачтено»	Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

### Дискуссия

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»	«зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики

«удовлетворительно»		Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

## Проект

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Цель проекта определена, ясно описана, дан подробный план её достижения, проект выполнен точно и последовательно в соответствии с планом. Работа содержит достаточно полную информацию из широкого спектра соответствующих источников. Работа целостная, выбранные средства достаточны и использованы уместно и эффективно. Работа отличается глубокими размышлениями и анализом, собственным оригинальным отношением автора к идее проекта. Работа отличается четким и грамотным оформлением в точном соответствии с установленными правилами. Представлен исчерпывающий обзор хода работы с анализом складывающихся ситуаций. Работа полностью самостоятельная, демонстрирует подлинную заинтересованность и вовлеченность автора. Продукт полностью соответствует требованиям качества и соответствует заявленным целям. Тема проекта раскрыта исчерпывающе, автор продемонстрировал глубокие знания по теме проекта
«хорошо»	«зачтено»	Цель определена, ясно описана, дан подробный план её достижения. Работа содержит незначительный объем подходящей информации из ограниченного количества соответствующих источников. В основном заявленные цели проекта достигнуты, выбранные средства в целом подходящие, но не достаточные. Работа отличается творческим подходом, содержит глубокие размышления с элементами аналитических выводов, но предпринятый анализ недостаточно глубок. Предприняты попытки оформить работу в соответствии с установленными правилами, придать ей соответствующую структуру. Представлен последовательный, подробный обзор хода работы по достижению заявленных целей. Работа самостоятельная, демонстрирующая определенный интерес автора к работе. Продукт не полностью соответствует требованиям качества. Тема проекта раскрыта
«удовлетворительно»		Цель определена, но план её достижения отсутствует или цель определена, но план её достижения дан схематично. Большая часть представленной информации не относится к сути работы. Большая часть работы не относится к сути проекта, неадекватно подобраны используемые средства. Работа содержит размышления описательного характера, не использованы возможности творческого подхода. В работе предпринята серьезная попытка к размышлению и представлен личный взгляд на тему проекта, применены элементы творчества, но нет серьезного анализа. В письменной части работы отсутствуют установленные правилами порядок и четкая структура, допущены ошибки в оформлении. Анализ процесса и результата работы заменен описанием хода и порядка работы. Работа несамостоятельная, демонстрирующая незначительный интерес автора к теме проекта. Проектный продукт не соответствует заявленным целям, эстетике. Тема проекта раскрыта фрагментарно
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Цель не сформулирована. Использована минимальная информация. Заявленные в проекте цели не достигнуты. Работа не содержит личных размышлений и представляет собой нетворческое обращение к теме проекта. Письменная часть проекта отсутствует. Не предприняты попытки проанализировать процесс и результат работы. Работа шаблонная,

		показывающая формальное отношение автора. Презентация не подготовлена. Проектный продукт отсутствует. Тема проекта не раскрыта
--	--	--

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

#### **3.1 Типовые контрольные задания для проведения деловой игры**

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения деловых игр.

Образец типового варианта деловой игры

«Имидж и репутация сервисной компании: понятие, структура, факторы формирования»

#### **3.2 Типовые контрольные задания для решения кейс-задач**

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения кейс-задач.

Образец типового варианта кейс-задачи

«PR-технологии: понятие, цели, задачи в сервисной компании»

Ситуация. Управляющая компания «Комфорт-Сервис» существует на рынке 5 лет. Технические показатели (скорость устранения аварий, выполнение заявок) — выше среднего по региону. Однако жители оценивают компанию негативно: в соцсетях преобладают жалобы на «нежелание идти на контакт», «отписки» в ответах, отсутствие информации.

Задание:

##### 1. Определение PR-технологий

1. Дайте определение понятию «PR-технологии» применительно к деятельности управляющей компании.

2. Объясните директору компании, почему PR-технологии — это не «пустые траты», а инструмент повышения доходности (3-4 предложения).

##### 2. Цели PR-технологий в сервисной компании

1. Сформулируйте 3 цели PR-технологий для данной компании.

2. Для каждой цели укажите конкретную проблему, которую она решает.

##### 3. Задачи PR-технологий

Предложите 3 конкретных PR-мероприятия для компании с указанием ожидаемого результата и сроков.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Организация и проведение PR-мероприятий»

Управляющая компания «ДомКомфорт» обслуживает 28 многоквартирных домов в спальном районе города. Компания имеет устойчивые технические показатели (аварии устраняются в срок, текущий ремонт выполняется по заявкам), однако сталкивается с двумя системными проблемами:

1. Низкая явка на общие собрания собственников. В среднем на собрания приходит 15–20 % собственников, что едва достигает порога кворума. Многие решения приходится принимать заочно, что вызывает недовольство и жалобы в контролирующие органы.

2. Негативное восприятие компании. В социальных сетях и при личном общении жители часто высказываются о компании в негативном ключе: «Ничего не делают», «Только деньги собирают», «Не слышат нас». При этом объективные показатели работы компании (среднее время выполнения заявки — 1,2 дня, количество обоснованных жалоб в ГЖИ — 3 на 28 домов за год) не подтверждают столь резко негативной оценки.

Руководство компании приняло решение провести серию PR-мероприятий, направленных на:

- повышение явки на общие собрания;
- улучшение восприятия компании жителями;
- налаживание каналов обратной связи.

Вам как специалисту по PR поручено разработать и обосновать предложения по организации двух ключевых PR-мероприятий: Дня открытых дверей и Встречи с инициативной группой жителей.

Задание

Часть 1. День открытых дверей

1. Сформулируйте цель проведения Дня открытых дверей для управляющей компании «ДомКомфорт» (одна цель, измеримая).
2. Определите целевую аудиторию мероприятия (не менее 3 групп). Для каждой группы укажите, какой интерес она имеет в посещении мероприятия.
3. Разработайте программу Дня открытых дверей (хронометраж 3 часа). Заполните таблицу:

Время	Мероприятие	Ответственный	Ожидаемый результат
10:00 – 10:15			
10:15 – 10:45			
10:45 – 11:30			
11:30 – 12:00			
12:00 – 12:30			
12:30 – 13:00			

Обязательные элементы, которые должны быть включены в программу:

- Приветственное слово руководителя.
- Экскурсия в диспетчерскую / аварийную службу.
- Мастер-класс / консультация юриста по вопросам начислений.
- Сессия «вопрос-ответ».
- Кофе-брейк с неформальным общением.

4. Предложите 3 способа информирования жителей о предстоящем Дне открытых дверей.

Для каждого способа укажите срок размещения информации до мероприятия.

5. Разработайте анкету обратной связи для участников мероприятия (5–7 вопросов закрытого или открытого типа), которая позволит оценить:

- удовлетворённость организацией мероприятия;
- готовность участвовать в будущих собраниях;
- наиболее волнующие жителей темы.

Часть 2. Встреча с инициативной группой жителей

В доме № 15 по ул. Строителей сложилась напряжённая ситуация. Инициативная группа жителей (7 человек) требует:

- перерасчёта за отопление за прошлый год;
- замены двери в подъезде (она не закрывается);
- увольнения мастера, который, по их словам, «грубит и не реагирует на заявки».

Жители отказываются общаться с диспетчером и требуют личной встречи с руководителем компании. Руководство приняло решение провести встречу.

1. Сформулируйте цель встречи с инициативной группой (одна цель, измеримая).
2. Подготовьте сценарий встречи по следующей структуре:

Этап	Действие	Примерные фразы / действия	Время
1. Начало встречи	Приветствие, представление участников со стороны компании		5 мин
2. Выслушивание претензий (без перебивания)	Фиксация требований на флипчарте		15 мин
3. Реагирование на каждое требование			20 мин
4. Достижение договорённостей			10 мин
5. Завершение встречи			5 мин

3. Для каждого требования инициативной группы заполните таблицу:

Требование жителей	Реалистичность выполнения	Предлагаемое решение	Срок	Ответственный
Перерасчёт за отопление				
Замена двери в подъезде				
Увольнение мастера				

4. Напишите протокол встречи (шаблон, 3–4 пункта), который будет подписан обеими сторонами. Протокол должен фиксировать:

- перечень рассмотренных вопросов;
- принятые решения;
- сроки выполнения;
- ответственных.

5. Предложите 2 способа информирования остальных жителей дома о результатах встречи (если инициативная группа не возражает против разглашения).

Часть 3. Общие вопросы организации PR-мероприятий

1. Сравните День открытых дверей и встречу с инициативной группой по следующим критериям:

Критерий	День открытых дверей	Встреча с инициативной группой
Масштаб (количество участников)		
Степень конфликтности		
Необходимость предварительной подготовки		

Критерий	День открытых дверей	Встреча с инициативной группой
Риски для репутации компании		

2. Предложите 2 показателя (KPI) для оценки эффективности каждого из двух мероприятий. Заполните таблицу:

Мероприятие	Показатель	Метод измерения	Плановое значение
День открытых дверей			
День открытых дверей			
Встреча с инициативной группой			
Встреча с инициативной группой			

3. Назовите 3 типичные ошибки при организации Дня открытых дверей и 3 типичные ошибки при проведении встречи с инициативной группой. Для каждой ошибки предложите способ её предотвращения.

Вопросы для обсуждения (для семинара или письменного ответа)

1. Почему в ситуации с инициативной группой важно не просто дать ответы на требования, но и зафиксировать их в письменном протоколе?

2. Какой из двух форматов PR-мероприятий (День открытых дверей или встреча с инициативной группой) в большей степени способствует долгосрочному формированию положительного образа управляющей компании? Аргументируйте.

3. Как следует поступить, если на Дне открытых дверей житель задаёт провокационный вопрос, на который у компании нет готового ответа (требуется проверка фактов)?

4. В каком случае компания имеет право отказать инициативной группе в личной встрече с руководителем и предложить иной формат коммуникации?

5. Как опыт организации и проведения PR-мероприятий влияет на явку на общие собрания собственников в долгосрочной перспективе?

### 3.3 Типовые контрольные задания для проведения дискуссии

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения дискуссии.

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Классификация PR-технологий и их место в системе управления сервисной организацией»

1. Официальный сайт или социальные сети: что важнее для управляющей компании?
2. Можно ли полностью отказаться от традиционных средств массовой информации в работе с жителями?
3. Как измерить эффективность PR-мероприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства?

### 3.4 Типовые контрольные задания для выполнения проекта

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения проекта.

Образец задания для выполнения проекта

«Инструментарий PR-технологий:»

Разработать программу PR-кампании для управляющей компании на основе выбранной ситуации (3 варианта):

Вариант	Ситуация
А	Компания имеет хорошие технические показатели, но плохую репутацию из-за слабой коммуникации.
Б	Компания пережила кризис (скандал в СМИ), факты не подтвердились, но репутация пострадала.
В	Компания выходит на рынок после реорганизации (смена собственника, руководства, нужно сформировать образ «с нуля»).

Структура проекта:

1. Анализ текущей репутации (SWOT-анализ).
2. Цели и задачи PR-кампании.
3. План мероприятий (не менее 5).
4. Бюджет и ресурсы.
5. Ожидаемые результаты (KPI).

Образец задания для выполнения проекта

«Управление репутацией в кризисных ситуациях. PR-сопровождение конфликтных коммуникаций»

Проект выполняется индивидуально или в малых группах (2–3 человека). Цель проекта — сформировать у обучающихся практические навыки диагностики репутационного кризиса, выбора стратегии реагирования и разработки комплекса антикризисных PR-мероприятий для управляющей компании в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Результат проекта оформляется в виде письменного отчёта и презентации (5–7 минут) для защиты перед комиссией (преподаватель и студенты других групп).

Варианты кризисных ситуаций для выбора

Вариант	Ситуация	Характер кризиса
А	Управляющая компания «Жилищный стандарт» получила предписание Государственной жилищной инспекции о многочисленных нарушениях при проведении капитального ремонта кровли в трёх домах. Информация попала в городские СМИ. Жители требуют перерасчёта и компенсаций.	Технико-правовой кризис (реальное нарушение)
Б	В социальных сетях и городских пабликах распространяется информация о том, что управляющая компания «Городской сервис» якобы завышает тарифы и скрывает отчёты о доходах. Появились комментарии от «бывших сотрудников», утверждающих, что компания не проводит заявленные работы. Факты не подтвердились (это был заказ конкурента).	Информационная атака / фейк (ложное обвинение)
В	В управляющей компании «Комфорт-Сервис» произошла внутренняя утечка данных: в	Кризис безопасности и доверия (реальный)

Вариант	Ситуация	Характер кризиса
	открытый доступ попал файл с персональными данными жителей (ФИО, адреса, номера телефонов). Жители возмущены, угрожают коллективным иском и обращением в прокуратуру.	инцидент по вине компании)
Г	Управляющая компания «Надёжный дом» допустила длительное (7 дней) отсутствие горячей воды зимой из-за аварии на магистрали. Жители пикетируют офис компании, требуют увольнения руководителя. Информация вышла на федеральный телеканал.	Технический кризис с человеческим фактором (просрочка устранения)
Д	Управляющая компания «Новые горизонты» выходит на рынок после реорганизации (сменила собственника и руководство). Старая управляющая компания (предшественник) имела ужасную репутацию: долги, аварии, бездействие. Теперь компания работает по-новому, но жители по инерции продолжают не доверять.	Кризис наследия / старой репутации (имиджевый)

Структура проекта (обязательные разделы)

Раздел 1. Диагностика кризисной ситуации

На основе выбранного варианта (А, Б, В, Г или Д) выполните:

1. Типологизация кризиса: определите тип кризиса по следующим основаниям:

- по природе возникновения (внешний / внутренний);
- по степени прогнозируемости (ожидаемый / внезапный);
- по характеру вины компании (реальное нарушение / ложное обвинение / технический сбой);
- по масштабу (локальный / городской / федеральный).

2. Анализ стейкхолдеров (целевых аудиторий): заполните таблицу.

Целевая аудитория	Интерес в данной ситуации	Канал информирования	Приоритет (высокий/средний/низкий)
Жители (пострадавшие)			
Жители (непострадавшие)			
Контролирующие органы (ГЖИ, прокуратура)			
Средства массовой информации			
Персонал компании			

Целевая аудитория	Интерес в данной ситуации	Канал информирования	Приоритет (высокий/средний/низкий)
Партнёры (ресурсоснабжающие организации)			

3. «Репутационный разрыв»: опишите расхождение между тем, какой компания является на самом деле, и тем, какой её воспринимают целевые аудитории (2–3 конкретных примера).

#### Раздел 2. Стратегия антикризисных коммуникаций

1. Стратегическая цель антикризисного PR (одна, измеримая, на период 1–3 месяца).
2. Ключевые сообщения (месседжи): сформулируйте 3–4 ключевых сообщения для внешних аудиторий, которые:
  - признают проблему (или опровергают ложное обвинение);
  - демонстрируют ответственность компании;
  - содержат конкретные действия и сроки.
3. Выбор спикера: кто будет официальным представителем компании в данном кризисе (директор, технический директор, юрист, специалист по PR)? Обоснуйте выбор.

#### Раздел 3. План антикризисных PR-мероприятий

Разработайте план мероприятий (не менее 5) по форме:

№	Мероприятие	Срок (день/неделя)	Ответственный	Целевая аудитория	Канал коммуникации	Ожидаемый результат
1						
2						
3						
4						
5						

Обязательные мероприятия, которые должны быть предусмотрены в плане (в зависимости от варианта):

- Подготовка и распространение пресс-релиза.
- Организация личной встречи с инициативной группой жителей.
- Подготовка поста для социальных сетей (с возможностью комментирования).
- Проведение внутреннего информирования персонала (чтобы сотрудники не распространяли дезинформацию).
- Мероприятие по снижению эмоционального накала (например, публичное извинение, «горячая линия», выездной приём).

#### Раздел 4. Образцы PR-документов

Подготовьте следующие документы (в зависимости от варианта):

1. Пресс-релиз (объём – до 300 слов) с официальной позицией компании.
2. Пост в социальных сетях (объём – до 150 слов) для жителей (коротко, эмоционально, с призывом к действию или успокоением).
3. Шаблон ответа на типовую жалобу (для письменного обращения гражданина).
4. Скрипт телефонного диалога диспетчера с разъярённым жителем (5–7 реплик).

## Раздел 5. Профилактика повторения кризиса и оценка эффективности

1. Меры профилактики: предложите 2–3 мероприятия, которые компания должна внедрить после урегулирования кризиса, чтобы снизить риск повторения подобной ситуации (например: изменение регламентов, дополнительное обучение сотрудников, модернизация системы информирования).

2. Показатели эффективности (KPI) антикризисного PR-плана: укажите не менее 3 измеримых показателей и плановые значения.

Показатель	Метод измерения	Плановое значение	Срок достижения
Снижение количества негативных публикаций в СМИ	Мониторинг СМИ		
Удовлетворённость жителей ответом компании	Опрос (или анализ комментариев)		
Сокращение обращений в ГЖИ по данной проблеме	Данные ГЖИ		
...	...	...	...

## Раздел 6. Бюджет и ресурсы (оценочно)

1. Сводный бюджет антикризисных мероприятий в условных единицах (или в рублях — по оценке) с распределением по статьям:

- полиграфия и дизайн (информационные материалы);
- размещение информации в средствах массовой информации / интернет-площадках;
- оплата внешних консультантов (если привлекаются);
- прочие расходы.

2. Кадровые ресурсы: кто из существующих сотрудников будет задействован. Какие новые компетенции необходимо развить у штатных сотрудников по итогам кризиса?

### 3.5 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

#### Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	PR-технологии: понятие, цели, задачи в сервисной компании	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ПК-2.3	Классификация PR-технологий и их место в системе управления сервисной организацией	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Инструментарий PR-технологий:	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ

		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-3.1	Организация и проведение PR-мероприятий	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Имидж и репутация сервисной компании: понятие, структура, факторы формирования	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Управление репутацией в кризисных ситуациях. PR-сопровождение конфликтных коммуникаций	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
		Итого	Итого

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

**1. Что из перечисленного является основной целью PR-технологий в управляющей компании?**

- А) Максимизация текущей прибыли компании
- Б) **Формирование и поддержание положительного имиджа и репутации компании**
- В) Сокращение численности персонала
- Г) Увеличение количества судебных исков

**2. К целевым аудиториям PR-технологий управляющей компании относятся:**

- А) Только собственники жилых помещений
- Б) Только контролирующие органы
- В) **Собственники, наниматели, органы власти, СМИ, партнеры, персонал**
- Г) Только средства массовой информации

**3. Какой документ является основным для фиксации официальной позиции компании при возникновении кризисной ситуации?**

- А) Внутренняя служебная записка
- Б) **Пресс-релиз**
- В) Акт выполненных работ
- Г) Должностная инструкция

**4. Что из перечисленного относится к внешним PR-технологиям?**

- А) **Публикация статьи в городской газете о деятельности управляющей компании**
- Б) Внутренняя рассылка для сотрудников о корпоративных мероприятиях
- В) Проведение тренинга для диспетчеров по общению с жителями
- Г) Разработка должностных инструкций

**5. Какой канал коммуникации считается наиболее оперативным для информирования жителей об аварийном отключении ресурсов?**

- А) Публикация в городской газете
- Б) **Мессенджеры и социальные сети**
- В) Официальное письмо по почте
- Г) Объявление на доске в подъезде, размещённое за неделю

**6. Что из перечисленного является задачей репутационного менеджмента?**

- А) **Управление восприятием компании целевыми аудиториями**

Б) Соккрытие негативной информации о компании

В) Искусственное завышение тарифов

Г) Увольнение неугодных сотрудников

**7. В течение какого срока управляющая компания обязана предоставить ответ на письменное обращение гражданина по общему правилу?**

А) 3 дня

Б) **30 дней**

В) 45 дней

Г) 60 дней

**8. Какой стиль общения с жителем, подающим жалобу в конфликтной ситуации, является наиболее эффективным с точки зрения PR?**

А) Агрессивный (ответить жалобщику в том же тоне)

Б) **Спокойный, эмпатичный, с чёткой структурой ответа по существу вопроса**

В) Игнорирующий (не отвечать на жалобу)

Г) Формальный (односложные ответы без пояснений)

**9. Что из перечисленного напрямую влияет на репутацию управляющей компании?**

А) Цвет фирменной одежды сотрудников

Б) **Скорость и качество ответов на обращения жителей**

В) Количество автомобилей в автопарке компании

Г) Этажность офисного здания

**10. Какое требование является обязательным при организации работы группы управляющей компании в социальных сетях?**

А) **Своевременное информирование о плановых и аварийных отключениях коммунальных ресурсов**

Б) Публикация фотографий сотрудников без их согласия

В) Удаление всех отрицательных комментариев жителей без ответа

Г) Размещение информации только о штрафах должников

**11. Что из перечисленного является признаком эффективной PR-кампании управляющей компании?**

А) **Рост положительных упоминаний компании в СМИ и социальных сетях**

Б) Увеличение количества жалоб в контролирующие органы

В) Снижение доли рынка

Г) Уменьшение количества домов в управлении

**12. Дайте определение понятию «PR-технологии» применительно к деятельности управляющей компании в сфере жилищно-коммунального хозяйства.**

PR-технологии — это система инструментов, методов и приемов, направленных на установление и поддержание взаимовыгодных отношений между управляющей компанией и её целевыми аудиториями (собственниками, жителями, органами власти, СМИ, партнерами) с целью формирования положительного имиджа, доверия и устойчивой репутации.

**13. Перечислите любые три канала коммуникации, которые управляющая компания может использовать для реализации PR-технологий в своей работе.**

1) Официальный сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; 2) Группы в социальных сетях (например, «ВКонтакте», «Телеграм»); 3) Средства массовой информации (городские газеты, телевидение, радио). (Допустимы также: смс-рассылка, электронная почта, информационные стенды в подъездах, «горячая линия»).

**14. Назовите три обязательных раздела (блока) информации, которые должны быть раскрыты на официальном сайте управляющей компании для формирования открытого имиджа.**

1) Общая информация об управляющей компании (наименование, адрес, контакты, режим работы, руководство); 2) Перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении; 3) Отчёт о выполнении договора управления за предыдущий год (включая финансовые показатели и выполненные работы). (Допустимы также: тарифы на работы и услуги, сведения о проведённых общих собраниях).

**15. Предложите алгоритм действий специалиста по PR при поступлении негативной публикации об управляющей компании в социальных сетях (3–4 пункта).**

1) Зафиксировать публикацию (сделать скриншот, сохранить ссылку), определить тональность и степень угрозы репутации; 2) Не удалять комментариев и не вступать в эмоциональную полемику — взять паузу для выяснения фактов (не более 2–3 часов); 3) Подготовить официальный ответ (комментарий) с извинением за доставленные неудобства (если претензия обоснована) или с разъяснением ситуации со ссылкой на нормативные документы (если претензия необоснованна); 4) Опубликовать ответ и, при необходимости, перевести диалог в личные сообщения или предложить жителю обратиться по официальным каналам связи.

**16. Перечислите три основные причины возникновения репутационных рисков для управляющей компании в сфере жилищно-коммунального хозяйства.**

1) Несвоевременное или некачественное выполнение ремонтных и аварийных работ; 2) Недостаточное информирование жителей о плановых отключениях коммунальных ресурсов и изменениях в работе; 3) Непрозрачность финансовой отчётности и необоснованное, по мнению жителей, завышение тарифов. (Допустимы также: хамство сотрудников, бездействие при авариях, формальные отписки на жалобы).

**17. Что такое «медиа-тональность» и как она используется для оценки эффективности PR-кампании? Назовите три типа тональности публикаций.**

Медиа-тональность — это качественная характеристика публикаций о компании в средствах массовой информации и социальных сетях, отражающая отношение автора к компании (позитивное, нейтральное, негативное). Три типа тональности: 1) положительная (позитивная); 2) нейтральная; 3) отрицательная (негативная). Оценка медиа-тональности позволяет измерить изменение восприятия компании целевыми аудиториями в результате проведённой PR-кампании.

**18. Предложите две темы для публикации в официальной группе управляющей компании в социальных сетях в весенний период. Для каждой темы укажите целевую аудиторию и ожидаемый результат.**

1. «Подготовка дома к весеннему паводку: график осмотра кровель, водосточных труб и отмосток». Целевая аудитория: собственники квартир на верхних этажах и первых этажах. Ожидаемый результат: снижение количества жалоб на протечки, повышение доверия к компании.

2. «График субботников и весенней уборки придомовых территорий: приглашаем жителей присоединиться». Целевая аудитория: экономически активные жители, члены советов домов. Ожидаемый результат: вовлечение жителей в совместную деятельность, формирование положительного образа компании как социально ответственной.

### **3.6 Перечень теоретических вопросов к зачету**

(для оценки знаний)

1. Понятие, цели и задачи PR-технологий в сервисной компании.
2. Отличие PR-технологий от рекламы в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
3. Классификация PR-технологий (внешние, внутренние, антикризисные).
4. Целевые аудитории PR-технологий управляющей компании.
5. Каналы коммуникации в PR-деятельности: достоинства и недостатки.
6. Инструментарий PR-технологий: работа со средствами массовой информации.
7. Цифровые PR-инструменты: сайт, социальные сети, мессенджеры.
8. Организация и проведение PR-мероприятий: виды, этапы подготовки.
9. Понятие имиджа и репутации сервисной компании: структура и факторы формирования.
10. Управление репутацией в кризисных ситуациях.
11. PR-сопровождение конфликтных коммуникаций с жителями.
12. Эффективность PR-технологий: показатели и методы оценки.
13. Роль PR-технологий в выполнении маркетинговой стратегии управляющей компании.

14. Внутренние PR-технологии: работа с персоналом как с целевой аудиторией.

### **3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)**

1. Напишите пост для официальной группы управляющей компании в социальной сети о начале отопительного сезона (до 150 слов).
2. Составьте план подготовки и проведения Дня открытых дверей управляющей компании (6-8 пунктов).
3. Напишите ответ на комментарий жителя: «Вы ничего не делаете, только деньги собираете!» (корректная аргументированная фраза).
4. Определите, к какому типу PR-технологий относится каждое мероприятие: пресс-конференция, внутренняя рассылка для сотрудников, опрос жителей.
5. Предложите 3 темы для публикаций на официальном сайте управляющей компании на предстоящий месяц.

### **3.8 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)**

1. Разработка пакета PR-документов для запуска новой услуги  
Управляющая компания «Городской стандарт» запускает новую услугу: мобильное приложение для приёма заявок и контроля их выполнения. Необходимо проинформировать жителей и сформировать положительное отношение к нововведению.

Задание: Подготовьте пакет из трёх PR-документов:

1. Пресс-релиз для городских СМИ (объём – до 300 слов).
2. Пост для официальной группы в социальной сети (до 150 слов).
3. Текст смс-рассылки для жителей (до 70 символов).

В каждом документе должно быть:

- Информация о новой услуге.
- Инструкция по использованию.
- Выгода для жителя (чем это удобно / выгодно).

2. Анализ эффективности PR-кампании по предложенным данным

Вам предоставлены следующие данные о результатах PR-кампании управляющей компании «Комфорт-Сервис» за полугодие:

- Количество публикаций в СМИ (положительных / нейтральных / отрицательных): 15 / 8 / 2.
- Прирост подписчиков в официальной группе социальной сети: +320 человек.
- Количество комментариев под постами (с положительной / нейтральной / отрицательной тональностью): 45 / 120 / 35.
- Результаты опроса жителей «Удовлетворённость информированием»: 65 % положительных ответов (было 52 % до начала кампании).
- Затраты на PR-кампанию: 150 000 рублей.
- Доходы компании за период: 12 000 000 рублей.

Задание:

1. Рассчитайте ROI PR-кампании (окупаемость инвестиций) по формуле
2. Оцените изменение медиа-тональности (сравните соотношение положительных и отрицательных публикаций).
3. Сформулируйте два вывода об эффективности кампании и две рекомендации по её улучшению.

## **4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Деловая игра	Преподаватель заранее в случае необходимости или во время занятия объявляет тему деловой игры, основную концепции, роли и ожидаемый результат. Обучающиеся самостоятельно распределяют роли, делятся на группы/подгруппы по желанию. Итоги игры оформляются в письменном виде, проверяются преподавателем и возвращаются обучающимся, обсуждаются совместно преподавателем и обучающимися
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дискуссии, доводит до обучающихся тему дискуссии, количество заданий
Проект	Ход выполнения разделов проекта в рамках текущего контроля оценивается преподавателем исходя из объемов выполненных работ в соответствие со шкалами оценивания. Преподаватель информирует обучающихся о результатах оценивания выполнения проекта сразу после контрольно-оценочного мероприятия. В ходе защиты проекта обучающийся делает доклад протяженностью 5 – 7 минут. Преподаватель ставит окончательную оценку за проект после завершения защиты, учитывая уровень его защиты

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

### **Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения**

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

### **Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)**

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Шкала оценивания
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.