

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

Т.А. Тризно

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой журналистики и  
медиакommunikаций

Г.С. Белолипская

«04» апреля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КОМЬЮНИТИ-МЕНЕДЖМЕНТ**

Составитель	<b>Лазуткина Е.В., к. филол. н., доцент кафедры журналистики и медиакommunikаций</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Ядыкин Р.Ю., первый заместитель министра государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области</b> <b>Линько М.О., директор маркетингового агентства «Микс»</b>
Направление подготовки	<b>42.03.01 РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ</b>
Направленность (профиль) ОПОП	
Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная, заочная</b>
Год приема	<b>2024</b>
Курс	<b>2 (очная форма обучения)</b> <b>4 (заочная форма обучения)</b>
Семестр	<b>4 (очная форма обучения)</b> <b>7 (заочная форма обучения)</b>

Астрахань, 2024 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. **Цель** освоения дисциплины – формирование теоретических знаний, практических умений и навыков, необходимых для управления коммуникационными процессами в области формирования и развития сообществ в онлайн и офлайн-средах.

1.2. **Задачи** дисциплины:

– получение обучающимися знаний о жизненном цикле сообществ и распределении основных ролей в нем, формировании лояльности членов сообществ, основных инструментов ее увеличения;

– приобретение ими умений по анализу стратегий управления сообществами, использования инструментов формирования и развития сообществ в сети Интернет, а также офлайн-средах.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Комьюнити-менеджмент» относится к элективным дисциплинам.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

– *«Основы теории коммуникации»*

Знания: основы теории коммуникации как акта общения, состоящего в обмене сообщениями с целью достижения определенного эффекта; коммуникации как вида деятельности с определенными методами и навыками достижения планируемого эффекта; действующие в этом процессе барьеры и факторы организации эффективной коммуникации; взаимосвязь коммуникации как вида деятельности с параметрами экономического, политического, социального пространства; основные точки напряжения, асоциальные эффекты социальной коммуникации, способы снятия конфликтов и её гуманизации.

Умения: соотносить теоретические схемы изучения коммуникации с практикой мировой культуры; прогнозировать сценарии коммуникации в процессе практической деятельности в сфере журналистики, рекламы и связей с общественностью с учетом факторов организации эффективного коммуникационного процесса, использовать полученные знания для подготовки текстов, отвечающих данным критериям.

Навыки: навыками анализа практической деятельности в сфере журналистики, рекламы и связей с общественностью, а также гармоничного общения в студенческой и будущей профессиональной среде с учетом наработанных теорией способов достижения эффективной коммуникации.

– *«Основы проектной деятельности»*

Знания: основные технологии, инструменты, методы, применяемые в медиапроектировании; различные виды и типы инструментов;

Умения: применять полученные знания в профессиональной и практической деятельности, понимать, каким образом конструируются инструменты медиапроектирования;

Навыки: выбора инструментов, подстройки медиапроектов к особенностям медиасистемы, в которой они функционируют.

2.3. Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, могут быть также востребованы при прохождении производственной практики, при подготовке научно-исследовательских и творческих работ.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВПО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

- а) универсальных (УК)
- б) общепрофессиональных (ОПК)
- в) профессиональных (ПК)

ПК-3. Способен применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-3	<p>ПК-3.1. Использует основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта.</p> <p>ПК-3.2. Принимает участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта.</p> <p>ПК-3.3. Осуществляет мониторинг обратной связи с разными целевыми группами.</p>	<p>– основные элементы комплекса маркетинга и специализированные маркетинговые инструменты, применяемые для продвижения коммуникационных продуктов</p> <p>– этапы и методы организации маркетинговых исследований (качественных и количественных), используемых на разных стадиях жизненного цикла коммуникационного продукта</p> <p>- систему показателей и инструменты для мониторинга обратной связи (метрики вовлеченности, медиамониторинг, опросы, сервисы репутации)</p>	<p>– разрабатывать маркетинговый раздел плана проекта, выбирая и обосновывая применение конкретных инструментов для производства и реализации продукта</p> <p>– участвовать в разработке инструментария исследования, сборе первичной информации и первичной обработке полученных данных</p> <p>– осуществлять сбор и первичный анализ откликов целевых аудиторий, выделяя значимые тенденции и проблемные зоны</p>	<p>– навыком ситуационного анализа и подбора оптимального набора маркетинговых инструментов для достижения целей коммуникационного проекта</p> <p>– навыками практического участия в проведении прикладных исследований: анкетирования, фокус-групп, формализованного наблюдения</p> <p>– навыками работы с базовыми аналитическими системами (Яндекс.Метрика, Google Analytics, CRM) для отслеживания и интерпретации реакции потребителей</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	2
Объем дисциплины в академических часах	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	36	10
- занятия лекционного типа	18	4
- занятия семинарского типа (семинары, практические)	18	6
- практическая подготовка (если предусмотрена)		
- консультация (предэкзаменационная)		
- промежуточная аттестация по дисциплине		
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	36	62
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен)	Зачет - семестр 4	Зачет - семестр 7

**Таблица 2.  
Структура и содержание дисциплины (модуля)**

*для очной формы обучения*

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.	3		3					6	12	Устный опрос, практическое задание
Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.	3		3					6	12	Устный опрос, практическое задание
Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.	3		3					6	12	Устный опрос, практическое задание
Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.	3		3					6	12	Устный опрос, практическое задание
Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в	3		3					6	12	Устный опрос, практическое задание

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации	
	Л		ПЗ		ЛР					КР / КП
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
сообществе.										
Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.	3		3				6	12	Устный опрос, практическое задание	
Консультация										
Контроль промежуточной аттестации										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>18</b>		<b>18</b>				<b>36</b>	<b>72</b>	<b>Зачет</b>	

для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации	
	Л		ПЗ		ЛР					КР / КП
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.	2		2				8	12	Устный опрос, практическое задание	
Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.	2		2				8	12	Устный опрос, практическое задание	
Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.			2				10	12	Устный опрос, практическое задание	
Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.							12	12	Устный опрос, практическое задание	
Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.							12	12	Устный опрос, практическое задание	
Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.							12	12	Устный опрос, практическое задание	
Консультация										

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / К П	СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Контроль промежуточной аттестации										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>4</b>	<b>6</b>						<b>62</b>	<b>72</b>	<b>Зачет</b>

*Примечание:* Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; ПП – практическая подготовка; КР / КП – курсовая работа / курсовой проект; СР – самостоятельная работа.

**Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции			Общее количество компетенций
		ПК-3			
Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.	12	+			1
Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.	12	+			1
Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.	12	+			1
Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.	12	+			1
Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.	12	+			1
Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.	12	+			1
<b>Итого</b>	<b>72</b>				<b>1</b>

### Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.

Сущность и генезис понятия «комьюнити-менеджмент».

Сообщество как социально-коммуникативная система.

Дифференциация понятий: сообщество, целевая аудитория, социальная группа.

Цели, задачи и функционал комьюнити-менеджмента в организационной структуре.

Роль комьюнити-менеджера: компетенции, навыки и зоны ответственности.

Вклад устойчивого сообщества в достижение бизнес-показателей .

#### Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.

Модели жизненного цикла сообщества.

Характеристики этапов: формирование, агрегация, коалиция, совместная деятельность.

Таксономия ролей в сообществе по степени вовлеченности и влияния (модель «Ось вовлеченности»).

Рольевая структура: ядро, активные участники, периферия, наблюдатели (луркеры).  
Выявление и культивация лидеров мнений и амбассадоров.  
Динамика ролевых переходов и управление социальным капиталом сообщества.

### **Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.**

Стратегия и тональность коммуникаций как фактор формирования групповой идентичности.

Специфика каналов коммуникации: социальные сети, форумы, мессенджеры, специализированные платформы.

Методы стимулирования пользовательского контента.

Офлайн-интеграция: роль событий (митапы, конференции) в укреплении социальных связей.

Психологические основы лояльности: теория социальной идентичности, чувство сопричастности.

Инструменты формирования лояльности: геймификация, системы репутации, эксклюзивный доступ.

### **Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.**

Медиация как инструмент модерации и фасилитации групповой динамики.

Проактивная и реактивная модерация: принципы и техники.

Разработка и имплементация правил сообщества и кодекса поведения.

Управление дискуссией: постановка открытых вопросов, стимулирование дебатов, синтез идей.

Работа с негативом и деструктивными моделями поведения.

Этика и правовые аспекты деятельности модератора.

### **Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.**

Типология кризисов в сообществе: внутренние (конфликты, раскол) и внешние (скандалы, негативный PR).

Протоколы антикризисного реагирования: мониторинг, оценка, эскалация.

Стратегии коммуникации в кризисной ситуации (модель SCCT К. Кумара и Т. Кули).

Методы разрешения конфликтов: медиация, переговоры, арбитраж.

Работа с троллингом, хейтерством и дезинформацией.

Восстановление репутации и доверия после кризисного инцидента.

### **Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.**

Система ключевых показателей эффективности (KPI) для комьюнити-менеджмента.

Метрики количественной оценки.

Метрики качественной оценки.

Методы сбора данных: веб-аналитика, социологические опросы, глубинные интервью.

Корреляционный анализ между активностью в сообществе и бизнес-показателями.

Построение отчетности для демонстрации ценности комьюнити.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)**

При подготовке к лекции, семинарским занятиям, выполнении самостоятельных работ необходимо воспользоваться системой «Электронное образование»:

<https://moodle.asu.edu.ru/course/view.php?id=832>

Студенты могут работать с текстами лекций и практических занятий в электронном виде, т.к. они расположены в LMS Moodle «Электронное образование» на сайте АГУ.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам семинарских занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическому (семинарскому) занятию обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации.

Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, принимать участие в выполнении практических заданий.

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

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по дисциплине.

В самом начале учебного курса студенту следует познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебными пособиями по дисциплине;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

## 5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Самостоятельная работа студентов представлена в следующих формах: подготовка к собеседованию.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся**

*для очной формы обучения*

<i>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Формы работы</i>
<i>Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент. Эволюция онлайн-сообществ: от Usenet и форумов до современных социальных платформ. Сравнительный анализ бизнес-моделей, построенных вокруг сообществ (например, Sephora Beauty Talk, GitHub). Этика комьюнити-менеджмента: проблемы приватности, управления данными и манипу-</i>	6	Подготовка к собеседованию

<p>ляции.</p> <p><i>Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.</i> Теория сообществ практики (Communities of Practice) Этьена Венгера. Модель построения сообщества «Кодекс и база» (The Code and The Base) Джима Хайнемана. Практические методы выявления и вовлечения лидеров мнений.</p>	6	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.</i> Принципы построения контент-стратегии для разных сегментов сообщества (ядро, периферия). Теория социального капитала Пьера Бурдье и ее применение в управлении сообществами. Эффект «простоев» и его роль в формировании слабых социальных связей в онлайн-средах.</p>	6	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.</i> Психологические основы групповой динамики и фасилитации (на примере модели Тома Мидорфа). Принципы разработки и внедрения системы эскалации модерационных инцидентов. Анализ кейсов модерации в крупных сообществах.</p>	6	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.</i> Теория ситуационной кризисной коммуникации (SCCT) Тимоти Кумара. Техники ведения трудных переговоров и медиации в условиях публичного давления. Проактивные методы предотвращения кризисов: создание «подушек безопасности» лояльности.</p>	6	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.</i> Фреймворк OKR (Objectives and Key Results) для постановки целей комьюнити-менеджмента. Методы качественного анализа: sentiment-анализ, нарративный анализ пользовательских историй. Расчет ROI комьюнити: прямые и косвенные метрики влияния на бизнес-показатели.</p>	6	Подготовка к собеседованию

для заочной формы обучения

<i>Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Формы работы</i>
<p><i>Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент. Эволюция онлайн-сообществ: от Usenet и форумов до современных социальных платформ. Сравнительный анализ бизнес-моделей, построенных вокруг сообществ (например, Sephora Beauty Talk, GitHub). Этика комьюнити-менеджмента: проблемы приватности, управления данными и манипуляции.</i></p>	8	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей. Теория сообществ практики (Communities of Practice) Этьена Венгера. Модель построения сообщества «Кодекс и база» (The Code and The Base) Джима Хайнемана. Практические методы выявления и вовлечения лидеров мнений.</i></p>	8	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности. Принципы построения контент-стратегии для разных сегментов сообщества (ядро, периферия). Теория социального капитала Пьера Бурдьё и ее применение в управлении сообществами. Эффект «простоев» и его роль в формировании слабых социальных связей в онлайн-средах.</i></p>	10	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом. Психологические основы групповой динамики и фасилитации (на примере модели Тома-Мидорфа). Принципы разработки и внедрения системы эскалации модерационных инцидентов. Анализ кейсов модерации в крупных сообществах.</i></p>	12	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе. Теория ситуационной кризисной коммуникации (SCCT) Тимоти Кумара. Техники ведения трудных переговоров и медиации в условиях публичного давления. Проактивные методы предотвращения кризисов: создание «подушек безопасности» лояльности.</i></p>	12	Подготовка к собеседованию
<p><i>Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом. Фреймворк OKR (Objectives and Key Results)</i></p>	12	Подготовка к собеседованию

<p>для постановки целей комьюнити-менеджмента.</p> <p>Методы качественного анализа: sentiment-анализ, нарративный анализ пользовательских историй.</p> <p>Расчет ROI комьюнити: прямые и косвенные метрики влияния на бизнес-показатели.</p>		
--	--	--

### 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

#### Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

##### Контрольные работы

Контрольная работа состоит из 2-х заданий. Основаниями для снижения оценки за задание являются:

- ошибки в объяснениях и комментариях при верно выполненном задании;
- неполный ответ для теоретических заданий;
- небрежное выполнение;
- многократное переписывание контрольной работы.

Задание не может быть засчитано, если:

- даны два неверных ответа на теоретические вопросы.

##### Проведение зачета

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных, тематических контрольных работ. Он предусматривает проверку готовности студентов к плановым занятиям, оценку качества и самостоятельности выполнения заданий на лабораторных занятиях, проверку правильности выполнения заданий, выданных на самостоятельную проработку.

На зачете осуществляется комплексная проверка знаний, навыков и умений студентов по всему теоретическому материалу дисциплины и с проверкой практических навыков и умений. Теоретические знания оцениваются путем компьютерного тестирования или на основании письменных ответов студентов по нескольким теоретическим вопросам.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 6.1. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров в рамках изучения дисциплины предусмотрено использование в учебном процессе следующих активных и интерактивных форм проведения занятий:

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие	Лабораторная работа
Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено
Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено

Тема 3. Коммуникации с обществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено
Тема 4. Медиация коммуникаций с обществом.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено
Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено
Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.	Лекция-диалог	Устный опрос, практическое задание	Не предусмотрено

## **6.2. Информационные технологии**

- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации;
- использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.));
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование»).

## **6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **6.3.1. Программное обеспечение**

1. Браузер – Google Chrome, Opera,
2. Операционная система – Windows 10,
3. Офисная программа – MS Office 2013,
4. Программа для просмотра электронных документов – Adobe Reader.
5. Платформа дистанционного обучения LMS Moodle «Электронное образование».

### **6.3.2. Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы**

1. Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». <https://library.asu.edu.ru/catalog/>
2. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в раз-

деле 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 6. Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств**

Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание
Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание
Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание
Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание
Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание
Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.	ПК-3	Устный опрос, практическое задание

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

**Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

### 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

#### Практические задания

##### **Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент.**

Проведите сравнительный анализ трех различных онлайн-сообществ, выделив их ключевые атрибуты: общую цель, ценности и устойчивые взаимодействия.

Составьте матрицу компетенций комьюнити-менеджера для гипотетического проекта, распределив навыки по категориям: hard skills и soft skills.

Разработайте проект устава (guidelines) для нового сообщества, регламентирующий правила поведения и коммуникации.

##### **Тема 2. Этапы жизненного цикла сообщества и распределение в нем ролей.**

Спроектируйте карту путешествия пользователя (user journey map) для участника сообщества на каждом этапе его жизненного цикла.

Проведите ролевой анализ активного сообщества в социальной сети (например, Reddit, VK), идентифицируя ядро, активных участников и периферию.

Разработайте программу онбординга для новых членов сообщества, направленную на ускорение их интеграции.

##### **Тема 3. Коммуникации с сообществом в онлайн и офлайн-средах: формирование лояльности.**

Разработайте концепцию офлайн-ивента (митапа) для укрепления социальных связей между участниками онлайн-сообщества.

Спроектируйте систему геймификации (баллы, уровни, бейджи) для стимулирования пользовательского контента и peer-to-peer взаимодействий.

##### **Тема 4. Медиация коммуникаций с сообществом.**

Смоделируйте и проведите модерацию дискуссии на спорную тему, применяя техники фасилитации для поддержания конструктивного диалога.

Проанализируйте архив обсуждений в сообществе и составьте реестр типичных наруше-

ний, разработав шаблоны ответов модератора для каждого случая.

Разработайте сценарий эскалации модерационного инцидента от простого нарушения до блокировки пользователя.

### **Тема 5. Антикризисные коммуникации и разрешение конфликтов в сообществе.**

Составьте антикризисный план действий для гипотетической ситуации негативного информационного повода, направленного против сообщества.

Проведите анализ конфликтной ситуации между участниками сообщества по предложенному кейсу, предложив модель медиации для ее разрешения.

Разработайте шаблон официального заявления для администрации сообщества в условиях кризиса, направленный на сохранение доверия.

### **Тема 6. Оценка эффективности работы с сообществом.**

Составьте контент-план на одну неделю для поддержания вовлеченности в сообществе, используя различные форматы (текст, изображения, опросы).

Составьте план оценки эффективности сообщества

### **Вопросы для опроса и обсуждения**

1. Определение сущности комьюнити-менеджмента и его дифференциация от смежных дисциплин, таких как социальный медиа-маркетинг.
2. Анализ ключевых атрибутов, определяющих сообщество как самостоятельную социально-коммуникативную систему.
3. Исследование моделей жизненного цикла сообщества и факторов, влияющих на переход между этапами.
4. Обсуждение таксономии ролей участников сообщества и динамики их трансформации.
5. Сравнительный анализ эффективности коммуникативных стратегий в онлайн и офлайн-средах для формирования групповой идентичности.
6. Определение роли пользовательского контента (UGC) и peer-to-peer взаимодействий в укреплении лояльности.
7. Выявление принципов и техник медиации, направленных на фасилитацию конструктивной групповой динамики.
8. Анализ протоколов проактивной и реактивной модерации для поддержания здоровой коммуникативной среды.
9. Разработка алгоритмов антикризисного реагирования на внутренние и внешние угрозы для сообщества.
10. Оценка применимости различных стратегий разрешения конфликтов в условиях публичности и высоких эмоциональных нагрузок.
11. Обоснование системы метрик для количественной и качественной оценки эффективности комьюнити-менеджмента.
12. Установление корреляций между активностью в сообществе и ключевыми бизнес-показателями.
13. Исследование этических аспектов деятельности комьюнити-менеджера, включая проблемы манипуляции и приватности.
14. Определение методологических основ для расчета возврата на инвестиции (ROI) от работы с комьюнити.
15. Анализ влияния платформенных особенностей на формирование ролевой структуры и коммуникативных практик сообщества.

### **Перечень вопросов, выносимых на зачет**

1. Сущность и целевые ориентиры комьюнити-менеджмента как профессиональной деятельности.
2. Ключевые атрибуты сообщества как социально-коммуникативной системы.
3. Функционал и зона ответственности комьюнити-менеджера в современной организационной структуре.
4. Стадии жизненного цикла сообщества и их характерные признаки.
5. Таксономия ролей участников сообщества на основе уровня вовлеченности и влияния.
6. Методы выявления и интеграции лидеров мнений в процессы развития сообщества.
7. Стратегические основы построения коммуникаций для формирования групповой идентичности.
8. Роль офлайн-событий в укреплении социальных связей и лояльности участников.
9. Инструменты стимулирования пользовательского контента и партисипаторных практик.
10. Принципы и техники модерации как инструмента управления групповой динамикой.
11. Процедура разработки и имплементации правил сообщества (Community Guidelines).
12. Протоколы эскалации и разрешения модерационных инцидентов.
13. Классификация типов кризисных ситуаций и алгоритмы антикризисного реагирования.
14. Стратегии работы с деструктивными моделями поведения и информационными атаками.
15. Методики оценки эффективности комьюнити-менеджмента: количественные и качественные метрики.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Контроль и отчётность по дисциплине осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки знаний и умений студентов. Аттестация студентов осуществляется также в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе АГУ. Если промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, то расчет общей оценки учебных достижений студента в семестре осуществляется так: текущая аттестация – 40 баллов, экзамен – 50 баллов, бонусы – 10 баллов (отсутствие пропусков занятий и лекций). Если промежуточная аттестация проводится в форме зачета, то расчет общей оценки учебных достижений студента в семестре осуществляется так: текущая аттестация – 90 баллов, бонусы – 10 баллов (отсутствие пропусков занятий и лекций).

В течение всего учебного года студентам нужно активно работать на практических занятиях, выполнять все задания, включая задания для самостоятельной работы, выполнять рейтинговые контрольные работы. Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех предусмотренных учебной программой видов текущего контроля.

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов (пример)	Срок представления

Основной блок				
1.	Устные ответы	9/5	45	По расписанию
2.	Практические задания	9/5	45	По расписанию
Всего			90	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов (пример)	Срок представления
Блок бонусов				
1.	Посещение занятий		5	По расписанию
2.	Своевременное выполнение всех заданий		5	По расписанию
Всего			10	

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
Опоздание на занятие	-1
Нарушение учебной дисциплины	-1
Неготовность к занятию	-1
Пропуск занятия без уважительной причины	-1

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	
70–74	
65–69	3 (удовлетворительно)
60–64	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2014. – (Серия «Учебник нового поколения»). – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707175.html>

2. Управление репутацией [Электронный ресурс]: учебно-методич. комплекс / Л.С. Сальникова – М.: МГИМО, 2012. – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785922808576.html>

3. Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Связи с общественностью: теория и практика : учеб. пособие для вузов. — 12-е изд., перераб. и доп. — М. : Дело, 2022. — 543 с. — ISBN 978-5-7749-1623-8.

4. Соломатина Е.Б. Digital PR: Стратегии продвижения в социальных медиа : монография. — СПб. : Питер, 2021. — 320 с. : ил. — (Серия «Маркетинг и реклама»). — ISBN 978-5-4461-1345-6.

5. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: реклама, PR, брендинг : учебник. — 2-е изд. — М. : Дашков и К°, 2020. — 488 с. — ISBN 978-5-394-03687-2.

6. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент : пер. с англ. — 16-е изд. — СПб. : Питер, 2023. — 800 с. : табл. — (Серия «Классика MBA»). — ISBN 978-5-4461-1702-7.

7. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент PR: учеб. пособие. — 5-е изд. — М. : Юрайт, 2021. — 427 с. — (Серия «Бакалавр и магистр. Академический курс»). — ISBN 978-5-534-10244-9.

## **8.2. Дополнительная литература**

1. Мирошниченко А.А., Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство. - М.: Книжный мир, 2008. – 384 с. – ISBN 978-5-8041-0307-2- Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785804103072.html>.

2. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] / Беспалова Ю.М. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – ISBN 978-5-9765-2778-2 – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>.

## **8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)**

1. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» – [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

## **9. МАТЕРИАЛЬНО–ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для обеспечения данной дисциплины необходимы:

- оборудованные аудитории (специальная мебель и оргсредства);
- технические средства обучения;
- интерактивная доска;
- компьютеры (ОС Windows 7, 10);
- учебно-наглядные пособия: схемы, таблицы анализа.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме:

обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).