

**Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА СОЦИАЛЬНЫХ
И ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК»**

Факультет Управления социокультурными проектами

УТВЕРЖДЕНО

Ректор ОАНО «МВШСЭН»

Электронная подпись

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Менеджмент креативных проектов»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.27 «Коммьюнити-менеджмент»

Бакалавриат

(уровень образования)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная форма обучения

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2022 г.

Москва, 2021 г.

Автор-составитель:

Кандидат культурологии, искусствовед,
куратор, специалист по art&science,
разработчик образовательных программ,
основатель и куратор лаборатории
культуры будущего VZOR

Ремнева О.Е.

Заведующий кафедрой
менеджмента и культурной
политики

Доктор экономических
наук, кандидат
исторических наук,
профессор

Бессолицын А.А.

Рабочая программа дисциплины Б1.В.27 «Коммьюнити-менеджмент» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и культурной политики ОАНО «МВШСЭН»: Протокол № 2 от 15.02 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические материалы для освоения дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация
 - 6.4. Интернет-ресурсы
 - 6.5. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.27 «Коммьюнити-менеджмент» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции
ПК-2	Способность участвовать в управлении проектом, программе внедрения продуктовых, процессных, организационных и маркетинговых инноваций или программой организационных изменений	ИПК-2.1 Распознает, использует и владеет приемами и инструментами организации многосторонних коммуникаций, демонстрирует умеренное управление процессом такой коммуникации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компонента компетенции	Планируемые результаты обучения
ИПК-2.1	на уровне знаний: знать особенности и типы участников коммуникационных процессов
	на уровне умений: уметь выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций
	на уровне навыков: владеть навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.27 «Коммьюнити-менеджмент» является базовой дисциплиной и относится к вариативной части учебного плана Б1.В программы подготовки по 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), профиль «Менеджмент креативных проектов». Данная дисциплина изучается в 7 семестре в соответствии с учебным планом.

Общий объем дисциплины: 2 З.Е. (72 ак.ч., 54 астр.ч.);

Количество академических и соответствующих им астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем: 16 ак.ч. (12 астр.ч.); на самостоятельную работу обучающихся: 56 ак.ч. (42 астр.ч.).

Дисциплина связана со следующими дисциплинами: «Критическое мышление и риторика», «Работа с презентацией и публичные выступления», «Медиа-арт», «Ознакомительная практика», «Преддипломная практика».

Дисциплина реализуется с частичным применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Введение в коммьюнити-менеджмент	18			4		14	УО
Тема 2	Принципы формирования сообществ	18			4		14	УО
Тема 3	Коммьюнити-менеджмент как процесс	20			4		16	УО
Тема 4	Особенности управления информационными потоками	16			4		12	УО

	Промежуточная аттестация							3
Всего:		72/2			16		56	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях;

З – зачет.

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в комьюнити-менеджмент

Комьюнити-менеджмент как профессиональная область знаний. История появления профессии: основные вехи. Задачи комьюнити-менеджмента. Область применения профессиональных компетенций. Отличие комьюнити-менеджмента от social media marketing, public relations, digital. Влияние технологий на развитие профессии. Связь комьюнити-менеджмента с другими областями знаний: социология, социальная психология, коммуникативистика, маркетинг. Понятийный аппарат. Перспективы развития профессии.

Тема 2. Принципы формирования сообществ

Понимание принципов формирования сообщества. Стратегии формирования сообществ. Факторы, влияющие на формирование сообщества. Инструменты, направленные на формирование сообществ. Классификация сообществ по способам формирования.

Тема 3. Комьюнити-менеджмент как процесс

Технологии коммуникационного менеджмента. Коммуникационные каналы в деловом общении. Деловая коммуникационная деятельность и общение.

Тема 4. Особенности управления информационными потоками

PR и коммуникационный менеджмент. Коммуникационный менеджмент и внутренняя среда организации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля и успеваемости обучающихся: устный опрос.

№ занятия	Тема занятия	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Введение в коммьюнити-менеджмент	УО
Тема 2	Принципы формирования сообществ	УО
Тема 3	Коммьюнити-менеджмент как процесс	УО
Тема 4	Особенности управления информационными потоками	УО

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Дисциплина предполагает изучение одной темы в течении 2 занятий (2 недели). Тематика на каждый месяц дается в таблице выше. Кроме работы с литературой рекомендуется при изучении каждой темы работать с одним или двумя (но не больше) источниками, которые могут быть как текстами-выдержками из учебников, монографий и статей, так и публицистическими или любыми иными источниками, которые в этом случае выступают не источником знаний, а объектом приложения аналитических усилий. Подбор источников рекомендуется делать на основе интересов обучающихся в группе.

Подготовка к практическим занятиям по дисциплине основывается на аналитической работе с текстом источника по теме пройденного занятия и включает подготовку к обсуждению избранного текста по каждой из тем в структуре дисциплины.

Для подготовки к практическим занятиям обучающийся использует список основной/дополнительной литературы и информационные ресурсы.

Промежуточная аттестация

Зачет в 7 семестре проводится в форме устного опроса.

Перечень примерных вопросов для проведения зачета:

1. Стихийно образованные сообщества. Управление, модерация, перспективы развития.
2. Сообщество вокруг бренда. Стратегии формирования и развития.
3. Сообщество в стадии кризиса. Анализ ситуации и разработка стратегии.
4. Роли и иерархия в сообществе. Управление ролями.
5. Роль коммьюнити-менеджера в развитии сообщества. Стратегии управления.
6. Формирование лояльности сообщества. Теория баланса интересов.
7. Инструменты лояльности.
8. Методы лоялизации сообщества на разных этапах жизненного цикла сообщества.
9. Управление сообществом в интернете. Специфика, инструменты, факторы риска. Оценка эффективности.
10. Формирование контент-плана, оценка его эффективности.
11. Принципы модерации и управления коммуникациями на онлайн-площадке.
12. Типы конфликтов в сообществах. Стратегии поведения в конфликте.
13. Репутационные риски и информационная безопасность.
14. Работа с сообществом в офлайне. Методы, инструменты, оценка эффективности.
15. Мероприятия на лояльность. Специфика, требования к организации, оценка эффективности.
16. Команда управления сообществом. Роль и зона ответственности коммьюнити-менеджера в организации.
17. Оценка эффективности работы коммьюнити-менеджера.
18. Стратегическое планирование работы с сообществом. Определение этапов, методик, выставление KPI.
19. Оценка, пересмотр и корректировка плана по работе с сообществом.
20. Методы поиска, подбора, обучения коммьюнити-менеджера.

Шкала оценивания

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Устный ответ	Соответствие критерию при ответе на все вопросы билета и дополнительные вопросы; Имели место небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество или имело место существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено обучающимся с помощью уточняющих вопросов;	Зачтено
	Имеет место существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена аспирантом с помощью уточняющих вопросов Имели место существенные упущения при ответах на все вопросы билета или полное несоответствие по более чем 50% материала вопросов билета	Не зачтено

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПК-2	Способность участвовать в управлении проектом, программе внедрения продуктовых, процессных, организационных и маркетинговых инноваций или программой организационных изменений	ИПК-2.1	Высокий уровень (Отлично/ Зачтено): 1) Знает особенности и типы участников коммуникационных процессов 2) Умеет выполнять задачи внутренних и внешних коммуникаций 3) Владеет навыками использования теоретического материала для анализа проблем коммуникационного менеджмента

5. Методические материалы по освоению дисциплины

В процессе преподавания данной дисциплины используются как классические методы обучения (семинары), так и различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя, которые направлены на развитие творческих качеств обучающихся и на поощрение их интеллектуальных инициатив.

В рамках данного курса используются такие активные формы обучения, как выполнение промежуточных тестов по итогам семинарских занятий, интерактивные формы - дискуссии по соответствующей тематике в рамках семинарского занятия.

Знание курса поможет обучающемуся повысить интерес к профессиональной подготовке, изучению специальных дисциплин; получить навык самостоятельной работы в библиотеке с учебной и монографической литературой при подготовке к семинарским занятиям, тестам и практикумам.

Кроме работы с литературой (см. пункт 6.1) рекомендуется при изучении каждой темы работать с одним или двумя (но не больше) источниками, которые могут быть как философскими текстами выдержки из учебников, монографий и статей), так и публицистическими или любыми иными источниками, которые в этом случае выступают не источником знаний, а объектом приложения аналитических усилий. Подбор источников осуществляется на основе интересов обучающихся в группе.

Организация деятельности обучающегося по видам учебных занятий	
Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающегося
Практические занятия	На практических занятиях осуществляется проработка содержания курса. При подготовке к практическим занятиям, обучающимся необходимо ознакомиться с нормативно-правовыми документами (при этом критически важным является ознакомление с текстом источника в его актуальном виде,

	<p>для чего рекомендуется обращаться к текстам НПА, предоставляемым в составе авторитетных баз юридических документов), учебной литературой, рекомендуется конспектировать источники.</p> <p>Во время практических занятий возможна такая форма работы как устные выступления обучающихся по контрольным вопросам семинарского занятия. Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Выступление предполагает самостоятельное изложение материала, вдумчивое и свободное. Важно помнить, что, выступая на занятии, обучающийся обращается к группе, а не только к преподавателю. В свою очередь, остальные обучающиеся должны осознавать важность вовлеченного участия в занятии, слушать, задавать вопросы выступающему, формулировать ответные реплики. По окончании занятия обучающемуся рекомендуется повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для облегчения реализации этой задачи во время занятия рекомендуется делать пометки. В случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала обучающемуся следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.</p>
Самостоятельная работа	<p>Цели самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений, обучающихся; углубление и расширение теоретических знаний, обучающихся; формирование умений использовать источники; развитие познавательных способностей и активности обучающихся; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирование профессиональных навыков; развитие исследовательских умений обучающихся. <p>Формы и виды самостоятельной работы обучающихся:</p> <ul style="list-style-type: none"> самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты; выполнение творческих заданий). <p>Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.</p> <p>Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.</p> <p>Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объекта, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.</p> <p>Формы контроля самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение индивидуального собеседования;

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1 Основная литература

1. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, Н. Г. Швед. – Москва: Юрайт, 2018
2. Связи с общественностью как социальная инженерия [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / В. А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В. А. Ачкасовой, Л. В. Володиной, 2019
3. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Д. П. Гавра. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2018

6.2. Дополнительная литература

1. Карпова, С. В. Рекламное дело [Электронный ресурс]: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. В. Карпова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва Юрфйт, 2018
2. Логика для менеджеров [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Захаров [и др.]; под редакцией М. Ю. Захарова, Е. В. Сарычева. – 2-е изд. – Москва: Юрайт, 2018
3. Рева, В. Е. Коммуникационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. Е. Рева. – Пенза: Пензенский государственный университет, 2003

6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Электронный ресурс]: от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Электронный ресурс]: от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»;

6.4. Интернет-ресурсы

1. Библиотека МЭСИ [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.mesi.ru>
2. Библиотека СПбУЭФ [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.lib.finec.ru/>
3. Каталог Российской государственной библиотеки [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://aleph.rsl.ru/>
4. Министерство финансов РФ [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.minfin.ru/>
5. Научная библиотека МГУ [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.nbmgu.ru/>
6. Российская книжная палата [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://rbip.bookchamber.ru>
7. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru>
8. Росстат [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

9. Центральный банк РФ [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

10. Regional University and Science Library Advanced Network in the North-West of Russia [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://consortium.ruslan.ru>

6.5. Иные источники

Не используются.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; укомплектована специализированной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Для обеспечения преподавания дисциплины требуется помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Информационные справочные системы и ресурсы

1. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
https://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. Lexis Nexis Academic (Lexis Uni) <https://lexisnexis.com/>
4. ЭБС «Мобильная библиотека ЛитРес» <http://biblio.litres.ru/>
5. ЭБС «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>
6. Информационная справочная система Консультант
Плюс <http://www.consultant.ru/>
7. Информационная справочная система Гарант <http://www.garant.ru/>
8. Профессиональная база данных Scopus <https://www.scopus.com/>
9. Профессиональная база данных Web of Science (WoS) <https://webofknowledge.com/>
10. Интерфакс СПАРК. Экономическая статистика по регионам <http://www.spark-interfax.ru/ru/statistics>
11. База данных исследований Московского института социально-культурных программ <http://miscp.ru/>
12. Мировые практики Smart City: открытая база знаний <https://ict.moscow/projects/smart-cities/>
13. Атлас культурных ресурсов и учреждений культуры Российской Федерации <https://www.culture.ru/atlas/russia>
14. База статистических данных сферы культуры европейских стран <https://www.culturalpolicies.net/web/compendium.php>

Технические и программные средства обучения

Для обеспечения преподавания дисциплины используется набор демонстрационного оборудования:

1. Ноутбук (Windows 8.1 или 10) с программным обеспечением LibreOffice и (или) моноблок (Win 8.1) с программным обеспечением Office Standart;
2. Проектор.