

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА
ОБРАЗОВАНИЯ»

УПРАВЛЕНИЕ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РОСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
КАДРОВ



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
ГАОУ ДПО МЦРКПО
Е.А. Григорьева

«09» «июня» 2021 г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

Формирование и поддержка позитивного образа
образовательной организации в сети Интернет

Разработчики курса:

Рег. номер 835
Начальник организационного
отдела Садчикова С.Г.

Подымова А.Н.
Завгородняя М.Ю.

Одобрено на заседании
управления по подготовке и
профессиональному росту
управленческих кадров
Протокол № 11 от 29.04.2021

Начальник управления
М.В. Кислицина

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области создания, поддержки и защиты репутации образовательной организации в сети интернет.

1.2. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Квалификация бакалавриат
1	Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия.	ОПК-3

1.3. Планируемые результаты обучения

№	Знать – уметь	Направление подготовки
		бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: понятие репутации и основные составляющие репутации образовательной организации, методы формирования доверия к организации. Уметь: формулировать преимущества образовательной организации для разных целевых аудиторий, демонстрировать преимущества системы московского образования на примере отдельной школы	ОПК-3
2.	Знать: принципы формирования имиджа руководителя, правила присутствия руководителя в сети Уметь: формировать образ в сети. Эффективно взаимодействовать с пользователями.	ОПК-3
3.	Знать: алгоритмы различных социальных сетей. Типы контента, приемы и методы представления достижений и событий школы в сети для разных целевых аудиторий. Уметь: формировать календарь событий и рубрикатор группы образовательной организации. Создавать и анализировать типы контента.	ОПК-3
4.	Знать: архитектура сообщества. Роли в сообществе, амбассадоры организации. Принципы построения сообществ: Уметь: формировать и вовлекать участников сообщества. Управлять сообществом в сети интернет.	ОПК-3

5.	<p>Знать: Виды негатива, отличие негативной ситуации от кризисной. Принципы и приемы реагирования и купирования разных форматов негатива, а также система работы со СМИ в критических ситуациях и ситуациях негатива.</p> <p>Уметь: отличать виды негативного контента, адекватно реагировать на различный негативный контент</p>	ОПК-3
6.	<p>Знать: публичные риски школьных событий.</p> <p>Уметь: готовить аргументы и механизмы коммуникации, формулировать алгоритмы поведения в случае кризиса и негативных ситуаций.</p>	ОПК-3

1.4. Категория обучающихся: образование – высшее, уровень образования – ВО, руководители образовательных организаций и управленческие команды.

1.5. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.6. Режим занятий от 5 ч. до шести часов в день – 6 дней, 3 дня в неделю.

1.7. Трудоемкость: 36 ч.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего ауд, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Интерактивная лекция	Практическое занятие	

1.	Ценности московского образования.	2	2		Входное тестирование в информационном пространстве курса на moodle.ru
2.	Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений	2	2		Входное тестирование в информационном пространстве курса на moodle.ru
3.	Репутация образовательной организации	5	2	3	Тестирование
4.	Репутация первого лица образовательной организации	5	2	3	Практическая работа №1
5.	Представленность образовательной организации в сети интернет	6	2	4	Практическая работа №2
6.	Формирование лояльных сообществ в сети интернет	5	2	3	Тестирование
7.	Работа с негативными и кризисными ситуациями в сети интернет	5	2	3	Практическая работа №3
8.	Профилактика негативных проявлений в сети интернет	5	2	3	тестирование
9.	Итоговая аттестация	1		1	
Итоговое тестирование					
	ИТОГО	36	16	20	

2.2. Учебная программа

№	Темы	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1.	Ценности московского образования. Блок «Коммуникации»	Самостоятельная работа, 2 часа	Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)». Приоритетные задачи московской системы образования. Ценностные основания системных изменений в столичном образовании. Основные механизмы повышения эффективности системы образования

			Москвы (Рейтинг вклада школ в качественное образование, «Надежная школа», аттестационная справка директора и др.). Городские проекты. Результаты системы образования города Москвы.
2.	Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений	Самостоятельная работа, 2 часа	Принципы организации социальной коммуникации. Способы передачи информации в ОО. Техники и инструменты организации коммуникации в образовательной организации. Построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений.
3.	Репутация образовательной организации	Интерактивная лекция, 2 час	Понятие гудвил организации. Составляющие бренда и имиджа образовательной организации. Качество коммуникаций организации и ответов на запросы участников образовательного процесса. Связь бренда московской системы образования и бренда образовательной организации
		Практическое занятие, 3 часа	Дискуссия: разбор известных брендов образовательных организаций г. Москвы. Индивидуальная работа: описание преимуществ конкретной образовательной организации и целевой аудитории Работа в мини-группах: разработка плана коммуникаций в сети под различные информационные поводы в школе в соответствии с ключевым сообщением школы. Тестирование.
4.	Репутация первого лица образовательной организации	Интерактивная лекция, 2 часа	Формирование образа в сети. Формирование экспертности в сети, коммуникации с разными целевыми аудиториями. Поддержание и развитие репутации образовательной организации через страницу в сети первого лица.
		Практическое занятие, 3 часа	Дискуссия. Требования к имиджу первого лица образовательной организации. Индивидуальная работа. Аудит аккаунтов управленцев в сети. Работа в мини-группах. Разработка имиджа в сети в соответствии с требованиями. Демонстрация экспертности. Практическая работа №1: подготовка своей страницы, пост-представление.

5.	Представленность образовательной организации в сети интернет	Интерактивная лекция, 2 часа	Алгоритмы различных социальных сетей, Календарь событий, рубрикатор группы. Типы контента, приемы и методы представления достижений и событий школы в сети для разных целевых аудиторий.
		Практическое занятие, 4 часа	Дискуссия: что нравится и отталкивает в группах и на страницах образовательных организаций. Работа в подгруппах: формирование плана написания постов под ситуацию в школе в соответствии с календарем событий Работа в группах: поиск и аудит постов в сети. Практическая работа №2: создание рубрикатора и написание 2х постов на выбор для группы школы в сети интернет
6.	Формирование лояльных сообществ в сети интернет	Интерактивная лекция, 2 часа	Архитектура сообщества. Роли в сообществе, амбассадоры организации. Принципы построения сообществ: формирование и вовлечение. Управление сообществом в сети интернет – комьюнити-менеджмент.
		Практическое занятие, 3 часа	Дискуссия: методы выявления потенциальных активистов сообщества. Работа в мини-группах: формирование целей для разных сообществ. Определение контента под разные управленческие задачи. Тестирование.
7.	Работа с негативными и кризисными ситуациями в сети интернет	Интерактивная лекция, 2 часа	Виды негатива, отличие негативной ситуации от кризисной. Принципы и приемы реагирования и купирования разных форматов негатива, а также система работы со СМИ в критических ситуациях и ситуациях негатива.
		Практическое занятие, 3 часа	Индивидуальное исследование: определение типа негативного контента (комментария или поста) Работа в мини-группах: выбор стратегии реагирования (кто и что должен сделать) в момент появления негативного комментария и позднее до момента, пока ситуация не будет разрешена. Работа в группе: ответы на вопросы журналистов Практическая работа №3: ответы на обращения и отзывы (предложенные тренером).
8.	Профилактика негативных проявлений в сети интернет	Интерактивная лекция, 2 часа	Публичные риски школьных событий, подготовка аргументов и механизмов коммуникации, формирование пула лидеров мнений, подготовка сотрудников

			(алгоритмы поведения в случае кризиса и негативных ситуаций).
		Практическое занятие, 3 часа	Дискуссия. определение потенциальных кризисных ситуаций в образовательной организации Работа в мини-группах: разработка стандартов реагирования, проверка алгоритмов на ситуациях участников. Работа в группах: формирование кризисной команды под разные ситуации в организации. Тестирование.
9.	Итоговая аттестация	1 час.	Итоговое тестирование

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы».

3.1. Входное тестирование организовано в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса: *отметьте, какие именно элементы поста помогают его продвижению в сети Facebook:*

- a. Наличие видео
- b. Ссылка на сторонний ресурс
- c. Релевантный хештег
- d. Количество лайков и комментариев
- e. Эмоциональный контент

Правильный ответ – a, d, e.

3.2. Требования к выполнению практических работ.

Практические работы должны соответствовать представленным на занятиях алгоритмам и критериям.

3.2.1 Практическая работа №1. Подготовка своей страницы, пост-представление.

Требования к оформлению страницы: наполненность, релевантность. Требования к посту-представлению: краткость, эмоциональность, позитивность, ориентация на деятельность, экспертность, запрос обратной связи аудитории.

Критерии оценивания: Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачёт / незачёт

3.2.2. Практическая работа №2. Создание рубрикатора и написание 2х постов на выбор для группы школы в сети интернет. Требования к рубрикатору: включает в себя как формальные, так и неформальные сферы жизни школы, учитывает особенные периоды (каникулы, экзамены и т.п.). Пост соответствует следующим правилам: краткость, четкость, правильное оформление, отсутствие грамматических и пунктуационных ошибок, ориентация на целевую аудиторию.

Критерии оценивания: Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачёт / незачёт

3.2.3. Практическая работа №3. Ответы на обращения и отзывы (не менее 3х из предложенных):

- «Раньше нормальная школа была, а теперь ни рыба, ни мясо!»
- «Когда вы уже сможете выложить на сайте публичный доклад, как будто не хотите, чтобы люди знали, чем вы занимаетесь!»
- «Охрана в этой школе ведет себя безобразно, грубят, не пропускают дальше предбанника»
- «Как такое возможно в современной школе? В туалетах нет туалетной бумаги!»
- «Все школы в Москве одинаково плохие и эта не исключение!»

Критерии оценивания: Слушатели получают зачет, если практическая работа выполнена с учетом всех требований.

Оценивание: зачёт / незачёт

3.3. Итоговая аттестация организована в форме тестирования в информационном пространстве курса на платформе moodle.

Пример вопроса: *какие именно методы коммуникации способствуют обратной связи от сообщества*

- a. Эмоциональный контент
- b. Отчет о мероприятии
- c. Запрос на рекомендацию

- d. опрос участников сообщества
- e. новости образовательной организации

Правильный ответ – а, с, d.

3.3. Итоговая аттестация пройдена, если:

1. Результат итогового тестирования – не менее 70 %.
2. Получены зачеты по всем практическим работам.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

4.1.2. Перечень нормативных документов

1. 4. Приказ Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. №970 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта

высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02

Менеджмент».

2. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ.

3. Образование: Национальный проект. Утверждён Президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам от 3 сентября 2018 года № 10.

4. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. № 2227-р.

4.1.3. Основная литература

1. Влад Титов Комьюнити-менеджмент - М.: Изд-во «Ridero», 2018. – 261 с.
2. Шарков Ф.И. Константы гудвилла - М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2020. – 270 с.
3. Тимур Асланов Отличайся! - М.: Изд-во «Питер», 2020. – 212 с.
4. Под ред. М.В.Воронцовой. Технология формирования имиджа, PR и рекламы в социальной работе. - М.: Изд-во «Юрайт», 2020. – 248 с.
5. Д.Ю.Кульчицкая, А.А.Галустян Лонгриды в онлайн-СМИ. – М: Изд-во «Аспект пресс», 2018. – 78 с.
6. Майя Комиссарова Коммуникации, PR, репутация в сфере образования и бизнеса – Изд-во LAP LAMERT Academic Publishing RU, 2017. – 110 стр.
7. Никита Прохоров, Дмитрий Сидорин Репутация в сети. – М: Изд-во «Эксмо», 2021. – 269 с.
8. Денис Каплунов Контент, маркетинг и рок-н-ролл. – М: Изд-во «Манн, Иванов и Фербер», 2020 – 379 с.
9. С.Иконникова Троллология. – М: Изд-во «Бомбора», 2020 – 238 с.
10. Я.С.Босык Бренд компании и технология его формирования. – М: Изд-во «URSS», 2019 – 195 с.

4.1.4. Материально-технические условия реализации программы:

1. мультимедийный проектор;
2. интерактивная доска;
3. компьютер и мультимедийная техника со стандартным программным обеспечением;
4. презентации по темам занятий;
5. флипчарт со сменным блоком бумаги (20 листов);
6. маркеры черного, темно-синего или темно-зеленого цвета (15 штук);
7. описания упражнений и кейсов к занятиям;
8. доступ в сеть интернет