

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«Корпоративный университет московского образования»

УПРАВЛЕНИЕ ПО ПОДГОТОВКЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РОСТУ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ
КАДРОВ
ОТДЕЛ ПУБЛИЧНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАОУ ДПО
«Корпоративный университет»
А.И. Рытов

« 15 » « Сентябрь » 2021 г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

Кризисные коммуникации в образовательной организации

Разработчики курса

Рег. номер 850
Начальник организационного отдела
Садчикова С.Г. Садчикова С.Г.

Карнов Е.А.

Одобрено на заседании
управления по подготовке и
профессиональному росту
управленческих кадров
Протокол № 21 от 19.07.2021

М.В. Кислицина. Начальник управления
М.В. Кислицина.

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области кризисной коммуникации в образовательной организации.

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

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать – уметь	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
		Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Знать: - отличия кризисной коммуникации от негативной, - основные понятия и алгоритмы поведения в кризисной коммуникации Уметь: - готовить аргументированные ответы на внешние высказывания и СМИ	ОПК-3
2.	Знать: - принципы управления кризисом, которые направлены на анализ и улучшение кризисной ситуации, - приемы диагностики предкризисных состояний учреждения и проводить необходимые мероприятия для недопущения ситуации кризиса, либо выхода из него с минимальными потерями. Уметь:	ОПК-3

	- решать кейсы на применение урегулирования и предотвращения кризисных ситуаций	
--	---	--

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, область профессиональной деятельности – административно-управленческий персонал, общее образование, СПО, ДО, ДПО.

1.4. Форма обучения: очная, с применением ДОТ.

1.5. Режим занятий по 3 ч. в день, 1 раз в неделю.

1.6. Трудоемкость: 16 ч.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Учебные занятия, учебные работы			Формы контроля
		Всего часов	Интерактивная лекция	Практические занятия	
1.	Коммуникация в кризисе	4	2	2	Практическая работа №1 Подготовка аргументированных ответов на внешние высказывания и СМИ во время кризиса
2.	Кризисная команда	4	1	3	
3.	Управление кризисной ситуацией	4	1	3	Практическая работа №2 Применение методов для урегулирования и предотвращения кризисных ситуаций
4.	Профилактика кризисов	3	2	1	
	Итоговая аттестация	1		1	Зачет
		Итоговое тестирование в информационном пространстве курса на https://sdo.mcrkpo.ru/			

	Итого:	16	6	10	
--	---------------	-----------	----------	-----------	--

2.2. Учебная программа

№	Темы	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
1.	Коммуникация в кризисе	Интерактивная лекция 2 часа	Построение алгоритма первой реакции на кризис. Анализ возникшей ситуации. Стили реагирования. Внедрение посткризисных реформ в работу учреждения на основании приобретенного опыта.
		Практическое занятие 2 часа	Дискуссия: Цель первой реакции на кризис. О чем должна подумать и что должна сделать аудитория. Работа в мини-группах: “Практическая работа №1” Подготовка аргументированных ответов на внешние высказывания и СМИ во время кризиса
2.	Кризисная команда	Интерактивная лекция 1 час	Совместное определение этапов построения антикризисной команды. Разбор обязанностей и ролей участников антикризисной команды. Компетенции участников.
		Практическое занятие 3 часа	Дискуссия: Цели и обязанности антикризисной команды. Какие действия и какой функционал поможет решить кризис? Работа в мини-группах: формирование антикризисной команды, опираясь на SMART
3.	Управление кризисной ситуацией	Интерактивная лекция 1 час	Структурирование основных этапов рождения кризиса, выявление признаков, сигналов опасности. Анализ ситуации, рисков, выстраивание возможностей Разработка комплекса факторов, направленных на преодоление кризиса и восстановления ущерба.
		Практическое занятие 3 часа	Дискуссия: о разработке комплекса факторов, направленных на преодоление кризиса и восстановления ущерба. Работа в мини-группах:

			“Практическая работа №2” Составление плана действий на основе изученных алгоритмов по урегулированию кризисной ситуацией.
4.	Профилактика кризисов	Интерактивная лекция 2 часа	Диагностирование процесса выявления слабых мест в организации, составление планов управления кризисной ситуацией, прогнозирование наиболее вероятных кризисов, которые могут случиться в организации, структурирование кризисной системы коммуникации.
		Практическое занятие 1 час	Дискуссия: Какие действия могут привести к кризису, какие сильные и слабые стороны могут помочь разрешить или предотвратить кризис? Работа в мини-группах: разработка антикризисного плана (SWOT, SMART, GROW)
5.	Итоговая аттестация	1 час.	Зачет Итоговое тестирование

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

3.1 Требования к выполнению практических работ.

Практические работы должны соответствовать представленным на занятиях алгоритмам и критериям.

3.1.1 Практическая работа №1 “Подготовка аргументированных ответов на внешние высказывания и СМИ во время кризиса”

Требования к практической работе:

1. Используются предложенные на занятиях знания и алгоритмы.
2. Аргументы учитывают интересы всех участников кризисной ситуации.
3. В аргументы входят: тезисное сообщение о фактах произошедшего, своих текущих действий, временные советы по самоэффективности.

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

Оценивание: зачёт / не зачёт

3.1.2 Практическая работа №2 “Составление плана действий на основе изученных алгоритмов для урегулирования и предотвращения кризисных ситуаций”

Требования к практической работе:

1. Используются предложенные на занятиях знания и алгоритмы. (SWOT, SMART, GROW)
2. Представленные знания и компетенции можно проверить изученными на занятии методами.
3. Участники на основании изученных методов и алгоритмов разработали план, по урегулированию и предотвращению кризисных ситуаций, который включает SWOT-анализ.

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

Оценивание: зачёт / не зачёт

3.2 Итоговая аттестация организована в информационном пространстве курса на платформе: <https://sdo.mcrkpo.ru/>

В тестировании слушателям предложены кейсы и ситуации, в которых необходимо выбрать правильный вариант ответа, либо самостоятельно прописать ответ в свободной форме. Слушатели прописывают верный ответ, в котором должны содержаться конкретные техники, освоенные в процессе обучения.

Пример вопроса: *Почему во время кризиса представителям учебного заведения следует дать комментарий для СМИ и внешней аудитории, как можно быстрее?*

- A. Для того, чтобы разъяснить ситуацию об особенностях кризиса*
- B. Дать понять СМИ и внешней аудитории, что учебное заведение в курсе кризисной ситуации*
- C. Для предотвращения информации, искажающей положение дел, которая может нанести существенный вред*
- D. Комментарий не обязательно давать, как можно быстрее, сперва необходимо решить кризисную ситуацию*

Правильный ответ - С

3.3 Критерии оценивания.

Итоговая аттестация пройдена, если слушатель успешно выполнил все практические работы и показал владение техниками, изученными на данном обучении, а также демонстрирует верное прохождение предложенного тестирования на 6 из 10 предложенных вопросов, оценка за прохождение тестирования - зачтено.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1 Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Зуб А.Т. Антикризисное управление. – М.: Изд-во «Юрайт», 2019. – 343 с.
2. Коротков Э.М. Антикризисное управление. – М.: Изд-во «Юрайт», 2020. – 407 с.
3. Корягин Н.Д. Антикризисное управление. – М.: Изд-во «Юрайт», 2020. – 368 с.
4. Ряховская А.Н., Кован С.Е. Антикризисное управление как основа формирования механизма устойчивого развития бизнеса: монография. – М.: Изд-во «ИНФРА-М», 2021. – 169 с.
5. Третьяк Г. Кризисные коммуникации – феномен социокультурной действительности. – М.: Изд-во «РУСАЙНС», 2018. – 136 с.

4.2 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), желательно – в клетку;
6. маркеры черного, темно-синего или темно-зеленого цвета (15 штук);
7. маркеры ярких цветов (например, оранжевый, фиолетовый) – 2-3 штуки;

8. описания упражнений и кейсов к занятиям;
9. стикеры (клейкие листы) формата А5-А6 (2 пачки);
10. бумажный скотч– 1 шт.
11. Номерные таблички для столов

«Ценности московского образования»

Инвариантный модуль (1) ГАОУ ДПО «Корпоративный университет» (2ч.)

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации модуля 1: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области ценностей московского образования.

Совершенствуемые/новые компетенции

№	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (бакалавриат)
		Код компетенции
1.	Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать - уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Код компетенции

1.	<p>Знать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования 2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования 3. Стратегию ориентации в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования <p>Уметь:</p> <p>Ориентироваться в основных документах, задачах, механизмах, инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования</p>	ОПК-1
----	--	-------

1.3. Категория обучающихся: уровень образования - высшее образование, область профессиональной деятельности – основное общее, среднее общее образование.

1.4. Модуль реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Трудоемкость обучения: 2 часа.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Внеаудиторные учебные занятия		Форма контроля	Трудоемкость
		Видео лекции/лекции презентации	Практические занятия		
1.1	Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	0,5	0,5	Тест №1.1	1
1.2	Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	0,5	0,5	Тест №1.2	1

2.2 Учебная программа

Темы	Виды учебных	Содержание
------	--------------	------------

	занятий/работ	
Тема 1.1 Основные документы, задачи и механизмы, определяющие ценности и цели московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Государственная программа города Москвы «Развитие образования города («Столичное образование»)). Приоритетные задачи московской системы образования. 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. Стратегия ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных документах, задачах, механизмах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.1
Тема 1.2. Управленческие инструменты как средства достижения целей московского образования	Видео лекции/лекции презентации, 0,5 часа	Содержание управленческой компетентности сотрудников образовательных организаций города Москвы (управленческие функции и инструменты для их реализации; управленческое решение; техники и приемы командной работы; способы предвидения и предотвращения конфликтных ситуаций). Социальные коммуникации как фактор эффективного взаимодействия всех участников образовательных отношений (принципы, способы передачи информации в ОО; построение грамотного взаимодействия участников образовательных отношений) Стратегия ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования
	Практическая работа, 0,5 часа	Систематизация содержания лекции на основании стратегии ориентации в основных инструментах, направленных на реализацию ценностей и целей московского образования Тест №1.2

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

В качестве контроля выступает промежуточная аттестация в форме тестирования.

«Зачет» выставляется при условии выполнения не менее 60% верных ответов.

Тест №1.1

Пример вопросов тестирования:

1. Цель реализации Государственной программы города Москвы «Столичное образование»:

А. Создание средствами образования условий для формирования личной успешности жителей города Москвы

Б. Максимальное удовлетворение запросов жителей города Москвы на образовательные услуги

В. Развитие государственно-общественного управления в системе образования

Г. Обеспечение соответствия качества общего образования изменяющимся запросам общества и высоким мировым стандартам

2. Основной целью существования рейтинга школ является:

А. Поиск школ-лидеров для предоставления им повышенного финансирования, с помощью которого они смогут создать и развить свою уникальную атмосферу для предоставления качественного образования и массового развития таланта

Б. Мотивация каждой школы на работу в интересах каждого ребенка, семьи, города

В. Осуществление статистического мониторинга состояния образования

Тест №1.2

Пример вопросов тестирования:

1. Выберите ключевые составляющие личной эффективности?

А. результативное достижение личных целей

Б. способность человека с меньшими затратами ресурсов (труда, времени) достигать большего результата

В. физическое здоровье

Г. знания и опыт

2. Что является оценкой эффективности исполнения управленческого решения?

А. Степень достижения цели

Б. Состав источников финансовых ресурсов

В. Количество исполнителей решения

Г. Количество альтернатив

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Интернет-ресурсы:

Школа Большого города [Электронный ресурс] (URL: <https://school.moscow/>.
Дата обращения 31.08.2021)

Основная литература:

Электронное учебное пособие «Новые инструменты управления школой», разработанное на основе материалов селекторных совещаний Департамента образования и науки города Москвы по актуальным направлениям развития системы образования. [Электронный ресурс] URL: https://www.dpomos.ru/selector/?_ga=2.161027130.643081009.15167092342119693994.1506337590 Дата обращения 31.08.2021)

4.2. Материально-технические условия реализации модуля.

Для реализации модуля необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- мультимедийное оборудование (компьютер с выходом в интернет)

Ссылка для доступа к модулю:

<https://sdo.mcrkpo.ru/course/view.php?id=1478>