

РЕПУТАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Викладач: . д-р філос.н., професор Шавкун Ірина Григорівна

Кафедра: ділової комунікації, 6 корпус, ауд. 409

E-mail: shavkun@znu.edu.ua

Телефон: (061)2894110

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу Бакалаврський				
Статус дисципліни		вибіркова				
Кредити ECTS	4	Навч. рік	2020-2021	Рік навчання	Тиждні	16
Кількість годин	120	Кількість змістових модулів - 6		2	Лекційні заняття –28 Практичні заняття –14 Самостійна робота – 78	
Вид контролю	Залік					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6660			
Консультації:			особисті – за розкладом, УІ корпус, ауд. 407 дистанційні - Viber			

ОПИС КУРСУ

Мета курсу. сформувати уявлення про сутність формування ділового іміджу компанії як універсальної діяльності з вивчення і проектування репутаційної політики, а також технологій створення і управління корпоративною репутацією як концепції управління за допомогою комунікаційних моделей і технологій.

Навчальний курс передбачає ознайомлення з передумовами виникнення репутаційного менеджменту; виявлення відмінностей між іміджем і репутацією; розвиток вміння побудови комунікаційного поля і потоків компанії; набуття вміння самостійно вибирати ефективну стратегію управління корпоративною репутацією; опанування навичками моніторингу комунікаційного середовища компанії..

Особливий акцент зроблено на специфіку управління діловою репутацією організації в умовах глобальної інформаційної економіки. Розкрито значення, сутність і зміст ділової репутації компанії як ресурсу управління, її місця в системі нової парадигми менеджменту бізнесу. Викладено уявлення про технології та процеси створення репутації компанії, підтримки та розвитку, визначено комунікаційний інструментарій, який при цьому використовується. Детально висвітлено теоретико-методологічні підстави типології репутації як нематеріального активу компанії. Проаналізовано атрибути цільових аудиторій репутаційного менеджменту. Окреслено особливості менеджменту ділової репутації керівника. Визначено проблеми антикризової репутаційної системи управління.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент зможе:

знати:

- стратегію і тактику управління репутації;
- стратегію і тактику використання ЗМІ при управлінні репутації;
- основні види іміджевих документів щодо управління репутації;



- відмінність репутації від іміджу та особливості їхньої взаємодії;
- основні стратегії розбудови та захисту репутації;

ВМІТИ:

- планувати робочі репутаційні та іміджеві заходи;
- працювати з інформаційними та іміджевими корпоративними документами;
- самостійно вибирати ефективну стратегію управління корпоративною репутацією;
- розробляти комунікаційні та інформаційні кампанії в ЗМІ, медіа-програми;
- застосовувати на практиці професійні стандарти у взаєминах зі ЗМІ;
- оцінювати умови комунікації та розбудовувати комунікаційне поле компанії.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани практичних занять, методичні рекомендації до виконання практичної, самостійної та індивідуальної роботи, глосарій курсу, контрольні завдання та рекомендації для студентів заочної форми навчання, список рекомендованої літератури з електронними посиланнями розміщені на платформі Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6660>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (тах 60 балів):

Обов'язкові види роботи:

Атестаційний тест (тах 10 балів) наприкінці 1 змістового модулю курсу. Відбувається у вигляді електронного тесту, що генерується методом випадкових чисел, кількість питань – 10, кількість спроб – 3, метод оцінювання – середня оцінка за 3 спроб.

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35456>

Тест для контролю виконання самостійної роботи (тах 10 балів) наприкінці 1 змістового модулю курсу. Відбувається у вигляді електронного тесту, що генерується методом випадкових чисел, кількість питань – 10, кількість спроб – 3, метод оцінювання – середня оцінка за результатами 3 спроб.

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35454>

Атестаційний тест (тах 10 балів) наприкінці 2 змістового модулю курсу. Відбувається у вигляді електронного тесту, що генерується методом випадкових чисел, кількість питань – 10, кількість спроб – 3, метод оцінювання – середня оцінка за результатами 3 спроб.

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35454>

Тест для контролю виконання самостійної роботи (тах 10 балів) наприкінці 2 змістового модулю курсу. Відбувається у вигляді електронного тесту, що генерується методом випадкових чисел, кількість питань – 10, кількість спроб – 3, метод оцінювання – середня оцінка за результатами 3 спроб.

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35455>

Детальні рекомендації та вимоги до виконання тестування викладені на платформі Moodle у відповідному розділі.

Додаткові види роботи:

Індивідуальне завдання 1 (тах 5 балів) наприкінці 1 змістового модулю курсу. Передбачає підготовку електронної презентації на одну з тем 1 модулю за вибором студента.

Індивідуальне завдання 2 (тах 5 балів) наприкінці 2 змістового модулю курсу. Передбачає підготовку електронної презентації на одну з тем 2 модулю за вибором студента.

Детальні рекомендації та вимоги до підготовки індивідуального завдання викладені на платформі Moodle у відповідному розділі.

Підсумкові контрольні заходи (тах 40 балів):

Підсумковий тест відбувається у вигляді електронного тесту, що генерується методом випадкових чисел, кількість питань – 30, кількість спроб – 3, метод оцінювання – середня оцінка за результатами 3 спроб.

Детальні рекомендації та вимоги до підсумкового тесту викладені на платформі Moodle у відповідному розділі.

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=132595>

Захист індивідуального завдання 1 (тах 5 балів) наприкінці 1 змістового модулю курсу.

Захист індивідуального завдання 2 (тах 5 балів) наприкінці 2 змістового модулю курсу.

Захисти відбуваються на практичних заняттях і передбачають демонстрацію студентом навичок публічного виступу та володіння матеріалом за обраною темою у ході обговорення у режимі «питання - відповідь».

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Атестаційний тест	наприкінці 1 змістового модулю курсу.	5
	Індивідуальна робота		5
Змістовий модуль 2	Тест для контролю виконання самостійної роботи	наприкінці 2 змістового модулю курсу.	5
	Індивідуальна робота		5
Змістовий модуль 3	Індивідуальна робота	наприкінці 3 змістового модулю курсу.	5
	Атестаційний тест		5
Змістовий модуль 4	Атестаційний тест	наприкінці 4 змістового модулю курсу.	5
	Індивідуальна робота		5
Змістовий модуль 5	Тест для контролю виконання самостійної роботи	наприкінці 5 змістового модулю курсу.	5
	Індивідуальна робота		5
Змістовий модуль 6	Індивідуальна робота	наприкінці 6 змістового модулю курсу.	5
	Атестаційний тест		5
Підсумковий контроль (max 40%)			
Підсумковий тест		наприкінці семестру	30
Публічний захист індивідуального завдання1 и 2			10
Разом			100%

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Тиждень 1-2		<i>Атестаційний тест 1</i> https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35456	5
Лекція 1-2 Практичне заняття 1	Репутаційний менеджмент: базові поняття	<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5
Тиждень 3-4		Тест для контролю самостійної роботи https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35454	5
Лекція 3-4 Практичне заняття 2	Цільові аудиторії репутації	<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5
Тиждень 5-7		<i>Атестаційний тест</i> https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35456	5
Лекція 5-6 Практичне заняття 3	Корпоративна репутація	<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5
Тиждень 8-9		Тест для контролю самостійної роботи https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35455	5
Лекція 7-8 Практичне заняття 4		<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5
Тиждень 10-12		<i>Атестаційний тест</i> https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35454	5
Лекція 9-10 Практичне заняття 5	Технології репутаційного менеджменту	<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5
Тиждень 13-14		Тест для контролю самостійної роботи https://moodle.znu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=35455	5
Лекція 11-12 Практичне заняття 6	Управління репутаційними ризиками	<i>Індивідуальне завдання Обговорення-дискусія на парі. Опитування теоретичного матеріалу</i>	5

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

1. Джефкінс Ф. Паблік рилейшнз : учебное пособие для вузов. М. : Юнити-Дана, 2003.
http://ebooks.znu.edu.ua/files/journalists/dshefkins_pr.zip
2. Королько В.Г. Паблік рилейшнз: Наукові основи, методика, практика : Підручник. К. : "Скарби", 2001.
3. Мойсеев В.А. Паблік рилейшнз-средство социальной коммуникации (теория и практика). К. : Дакор, 2002.



4. Морган Г. Имиджи организации: восемь моделей организационного развития.. – <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0032793.djvu>
5. Мороз О.В. Теорія сучасного брендингу : Монографія. Вінниця Універсум, 2003.
6. Почепцов Г. Г. Имиджелогия. Киев: Ваклер, 2014. 120 с.
7. Струтинська І.В. Бренд-менеджмент: теорія і практика : навч. посіб. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi58/0042206.pdf>
8. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Репутаційний менеджмент : курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу». Запоріжжя : ЗНУ, 2020. 120 с. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2020/03/0044794.pdf>
9. Шарков Ф.И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы. Учебное пособие. <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi58 /0042381.pdf>

РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ¹

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять.

Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають менш, ніж 35 балів у журналі оцінок на платформі Moodle, до підсумкової атестації не допускаються.

Політика академічної доброчесності

Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857> Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.

Рекомендовані бази даних для пошуку джерел: Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Комунікація

Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.

Важливі повідомлення загального характеру розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити

¹ Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу shavkun@znu.edu.ua. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методiku проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9yfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvas54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>