

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра маркетинга

КОМЬЮНИТИ-МЕНЕДЖМЕНТ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность: Маркетинг

Уровень квалификации выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Москва 2021

Управление лояльностью
Рабочая программа дисциплины
Составители:
Канд. экон. наук, доцент, Т.Б.Рыжкова

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
маркетинга
№ 9 от 14.05.2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Комьюнити-менеджмент» входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) направленность: Маркетинг

Цель дисциплины – формирование навыков построения и управления сообществами

Задачи дисциплины:

1. Познакомить студента с способами построения долгосрочных отношений с сообществами
2. Сформировать навыки управления сообществами.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2. Способен реализовывать функции комплексного маркетинга организации	ПК-2.4. Осуществляет реализацию стратегии продвижения товаров (услуг) организации	Знать: принципы формирования сообществ как инструмента продвижения Уметь: оценивать эффективность работы с сообществом Владеть: Навыками построения сообществ
ПК-3. Способен осуществлять информационно-коммуникационную (ИК) деятельность организации, направленную на формирование спроса и стимулирование сбыта	ПК-3.1. Осуществляет внешние коммуникации с основными категориями покупателей и потребителей товаров и внутренние коммуникации ПК-3.2. Осуществляет реализацию мероприятий по формированию репутации организации/торговой марки	Знать : <ul style="list-style-type: none"> • интегрированный комплекс коммуникаций с основными категориями потребителей и место сообществ в этом комплексе Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • использовать систему управления сообществами и налаживать и поддерживать отношения с потребителями Владеть: <ul style="list-style-type: none"> • Навыками формирования сообществ Знать : <ul style="list-style-type: none"> • интегрированный комплекс коммуникаций с основными категориями потребителей и место сообществ в этом комплексе Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • использовать систему управления сообществами для формирования репутации организации или торговой марки Владеть:

		<ul style="list-style-type: none"> • Навыками формирования репутации организации/торговой марки через сообщества
--	--	---

1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Комьюнити-менеджмент» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и компетенциях студентов, полученных при освоении дисциплин «Маркетинг», «Маркетинговые исследования», «Поведение потребителя», «Маркетинговые коммуникации». Умения и компетенции, полученные студентами в процессе освоения данной дисциплины необходимы для дальнейшего написания выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 78 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 50 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
1	Введение в комьюнити-менеджмент	7	2	2				12	Доклад Дискуссия
2	Принципы формирования сообществ	7	2	4				12	Доклад Дискуссия
3	Стратегии управления сообществами	7	4	6				14	Доклад Дискуссия Решение задач
4	Оценка эффективности работы с сообществом	7	4	4				12	Доклад Дискуссия
	<i>Зачёт</i>								<i>Проектная работа</i>
	итого:		12	16				50	

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 78 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., самостоятельная работа обучающихся 62 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/ темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная							
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация			
1	Введение в комьюнити-менеджмент	8	1	2				15	Доклад Дискуссия	
2	Принципы формирования сообществ	8	1	4				15	Доклад Дискуссия	
3	Стратегии управления сообществами	8	1	2				15	Доклад Дискуссия	
4	Оценка эффективности работы с сообществом	8	1	4				17	Доклад Дискуссия	
	<i>Зачёт</i>								<i>Проектная работа</i>	
	итого:		4	12				62		

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
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. Понятийный аппарат.
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.
3	Стратегии управления	Постановка целей и достижение результатов.

	сообществами	Факторы, влияющие на выбор стратегии управления сообществом. Постановка целей и выбор инструментов, определение шагов, расчёт рисков. Определение критериев результата и сроков достижения. Фиксация промежуточных результатов и внесение изменений в работу в процессе реализации подхода. Классификация факторов риска с точки зрения степени влияния на успешное развитие сообщества. Различие подходов при разработке стратегии с нуля и при корректировке ранее выбранной стратегии развития.
4	Оценка эффективности работы с сообществом	Стратегическое планирование работы с сообществом. Критерии выбора стратегии. Определение и расчёт промежуточных и конечных КРІ. Подходы к оценке эффективности работы с сообществом. Брифование и расчёт КРІ для реального кейса компании.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Введение в комьюнити-менеджмент	Лекция, семинар	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора. Доклад-презентация. Дискуссия.
2	Принципы формирования сообществ	Лекция, семинар	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора. Доклад-презентация. Дискуссия.
3	Стратегии управления сообществами	Лекция, семинар	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора. Доклад-презентация. Дискуссия.
4	Оценка эффективности работы с сообществом	Лекция, семинар	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора. Доклад-презентация. Дискуссия.

5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (тестирование)		40 баллов
Итого за семестр зачёт		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А, В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и, по существу, излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D, E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерная тематика докладов-презентаций

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 комьюнити-менеджера в развитии сообщества. Стратегии управления.
6. Формирование контент-плана, оценка его эффективности.
7. Принципы модерации и управления коммуникациями на онлайн-площадке.
8. Типы конфликтов в сообществах. Стратегии поведения в конфликте.
9. Репутационные риски и информационная безопасность.
10. Работа с сообществом в офлайне. Методы, инструменты, оценка эффективности.
11. Мероприятия на лояльность. Специфика, требования к организации, оценка эффективности.
12. Команда управления сообществом. Роль и зона ответственности комьюнити-менеджера в организации.
13. Оценка эффективности работы комьюнити-менеджера.
14. Стратегическое планирование работы с сообществом. Определение этапов, методик, выставление KPI.
15. Оценка, пересмотр и корректировка плана по работе с сообществом.

Вопросы для дискуссии

1. Как анализировать и классифицировать сообщества
2. Как запускать, развивать и спасать сообщества
3. Как общаться в группе
4. Как выстроить сотрудничество с партнёрами
5. Как монетизировать сообщество

Примерный вариант Проектного задания

1. **Разработайте стратегию формирования и развития сообщества (сфера деятельности компании по выбору)**

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. Конституция Российской Федерации. - Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
3. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О персональных данных" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

Дополнительные

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/window>.

Библиотека экономической и деловой литературы. – Режим доступа: <http://ek-lit.narod.ru/keynsod.htm>.

Литература

Основная

1. Комьюнити-менеджмент. Стратегия и практика выращивания лояльных сообществ <https://www.litres.ru/vlad-titov/komuniti-menedzhment-strategiya-i-praktika-vyraschivaniya-loyal/> Влад Титов
 2. Как построить сообщество. Перевод книги «Социальная архитектура»: Глава 1. Инструментарий <https://habr.com/company/philtech/blog/344090/> Питер Хитченс (автор), Алексей Стаценко + хабр (перевод)
 3. Противостояние эмоциональным травмам в жестоком мире. Пособие для активистов и их сподвижников. <https://www.rtpbooks.info/product/aftershock-patris-jons/> Патрис Джонс
 4. Консенсус: принятие решений в свободном обществе. <https://www.rtpbooks.info/product/consensus-prinyatiye-resheniy-v-svobodnom-obschestve-piter-gelderloos/> Питер Гелдерлоос
 5. Настольная книга по консенсусу. <https://www.rtpbooks.info/product/nastolnaja-kniga-po-konsensusu-seeds-for-change/> Seeds for Change
 6. Как ненасилие защищает государство. <https://www.rtpbooks.info/product/kak-nenasilie-zashhishhaet-gosudarstvo-p/> Питер Гелдерлоос
 7. Как прожить свою, а не чужую жизнь https://yadi.sk/d/DB3GBD-z62atQ?fbclid=IwAR2H9t_pEfkfZeUXVoR9iMXmwgj8A0-mdBjt_w5YXh5Qm6f_21xfixX_5ks Анна Барсова
 8. Записки неформальной социотехники <http://altruism.ru/sengine.cgi/13/41> М.Кордонский, М. Кожаринов
- Дополнительная**

1. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии : монография / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 241 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1058297. - ISBN 978-5-16-015796-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1058297>
2. Beautiful Trouble: пособие по креативному активизму <https://www.rtpbooks.info/product/beautiful-trouble-endryu-boyd-i-deiv-osvald-mitchel/> Эндрю Бойд и Дэйв Освальд Митчел
3. Buzzing communities <https://www.amazon.com/Buzzing-Communities-Bigger-Better-Active/dp/0988359901/> Richard Millington
4. The Art of Community <http://www.artofcommunityonline.org/> Jono Bacon

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

	Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционный материал для студентов содержит статистические данные, а также сравнительные характеристики изменения динамики экономических показателей.

Для проведения аудиторных занятий по дисциплине необходима аудитория, оснащенная ПК и мультимедиа-проектором.

Состав программного обеспечения (ПО)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

9.1. Планы семинарских занятий.

Цель семинарских занятий: научить использовать систему управления взаимоотношениями с потребителями для формирования программ лояльности

Схема семинарского занятия (учебная пара длительностью 90 мин.): блиц-опрос на предмет усвоения теоретического материала (10 мин), опрос по выполненному домашнему заданию (30 мин), дискуссия по экономическим проблемам (10 мин), тестирование (15 мин.), доклад-презентация (15 мин) ответы на вопросы студентов (10 мин).

Семинар № 1

Тема «Введение в комьюнити-менеджмент»

Вопросы для обсуждения:

1. Комьюнити-менеджмент как профессиональная область знаний. История появления профессии: основные вехи.
2. Задачи комьюнити-менеджмента.
3. Область применения профессиональных компетенций.
4. Отличие комьюнити-менеджмента от social media marketing, public relations, digital.
5. Влияние технологий на развитие профессии. Понятийный аппарат.

Семинар № 2

Тема «Принципы формирования сообществ»

Вопросы для обсуждения:

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

Семинар № 3

Тема «Стратегии управления сообществами»

Вопросы для обсуждения:

1. Постановка целей и достижение результатов. Факторы, влияющие на выбор стратегии управления сообществом. Постановка целей и выбор инструментов, определение шагов, расчёт рисков.
2. Определение критериев результата и сроков достижения. Фиксация промежуточных результатов и внесение изменений в работу в процессе реализации подхода.
3. Классификация факторов риска с точки зрения степени влияния на успешное развитие сообщества.
4. Различие подходов при разработке стратегии с нуля и при корректировки ранее выбранной стратегии развития.

Семинар № 4

Тема «Оценка эффективности работы с сообществом»

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегическое планирование работы с сообществом.

2. Критерии выбора стратегии. Определение и расчёт промежуточных и конечных КРІ.
3. Подходы к оценке эффективности работы с сообществом.
4. Брифование и расчёт КРІ для реального кейса компании.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Презентация — документ или комплект документов, предназначенный для представления материала.

Цель презентации — донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Презентация может представлять собой сочетание текста, гипертекстовых ссылок, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду. Презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации. Отличительной особенностью презентации является её интерактивность, то есть создаваемая для пользователя возможность взаимодействия через элементы управления.

Требования к подготовке презентации:

1. Не более 10 слайдов
2. Краткое тезисное, схематичное изложение материала
3. Использование иллюстраций
4. Приведение статистических данных с указанием информационных источников

Первый лист — это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название темы доклада и фамилия, имя, отчество автора.

Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста. В презентации необходимы импортированные объекты из существующих цифровых образовательных ресурсов.

В презентации доклада должна прослеживаться логика изложения материала. Текстовая часть слайда должна быть представлена в тезисной форме. Если автор приводит статистические или аналитические данные, то наиболее подходящей формой является использование графиков и диаграмм, наглядно демонстрирующих сделанные в ходе работы над докладом выводы.

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков. Во время презентации очень эффективны так называемые «воздействующие слайды». Это должен быть наиболее запоминающийся образ презентации в целом, например, рисунок, который можно оставить на экране после окончания презентации. Любая презентация станет более эффективной, если она будет проиллюстрирована схемами и диаграммами. При этом важно не перегружать их пояснениями. Если при подаче материала возникает необходимость демонстрации таблиц, то рекомендуется выделять цветом наиболее важные строки и столбцы таблицы.

Использование иллюстраций и анимации в презентации допускается, однако используемые графические объекты должны быть логически связаны с представленным на слайдах текстовым материалом, а также быть корректными и уместными для представления в учебной аудитории.

Объекты на слайдах могут сразу присутствовать на слайдах, а могут возникать на них в нужный момент по желанию докладчика, что усиливает наглядность доклада и привлекает внимание аудитории именно к тому объекту или тексту, о которых в данный момент идет речь.

Рекомендации по подготовке доклада

Доклад является одной из форм исследовательской работы студентов, также формой текущей аттестации студентов.

Задачей подготовки доклада является:

- Развитие умения отбора и систематизации материала по заданной теме;
- Формирование умения представления своей работы в аудитории.

Процесс подготовки доклада включает в себя несколько этапов:

- Составление плана работы.
- Подбор литературы по выбранной теме.
- Написание содержательной части доклада.
- Подготовка выводов по проделанной работе.

Объем работы должен составлять не более 10 страниц, 14 шрифт TimesNewRoman, через 1,5 интервала.

Оформление работы:

Титульный лист.

Введение (отражается актуальность выбранной темы доклада).

Основная содержательная часть.

Заключение (должны быть сформулированы общие выводы по основной теме, отражено собственное отношение к проблемной ситуации).

Список использованной литературы.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Комьюнити-менеджмент» входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата) направленность: Маркетинг

Цель дисциплины – формирование навыков построения и управления сообществами

Задачи дисциплины:

6. Познакомить студента с способами построения долгосрочных отношений с сообществами
7. Сформировать навыки управления сообществами.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2. Способен реализовывать функции комплексного маркетинга организации	ПК-2.4. Осуществляет реализацию стратегии продвижения товаров (услуг) организации	Знать: принципы формирования сообществ как инструмента продвижения Уметь: оценивать эффективность работы с сообществом Владеть: Навыками построения сообществ
ПК-3. Способен осуществлять информационно-коммуникационную (ИК) деятельность организации, направленную на формирование спроса и стимулирование сбыта	ПК-3.1. Осуществляет внешние коммуникации с основными категориями покупателей и потребителей товаров и внутренние коммуникации ПК-3.2. Осуществляет реализацию мероприятий по формированию репутации организации/торговой марки	Знать : • интегрированный комплекс коммуникаций с основными категориями потребителей и место сообществ в этом комплексе Уметь: • использовать систему управления сообществами и налаживать и поддерживать отношения с потребителями Владеть: • Навыками формирования сообществ Знать : • интегрированный комплекс коммуникаций с основными категориями потребителей и место сообществ в этом комплексе Уметь: • использовать систему управления сообществами для формирования репутации организации или торговой марки

		Владеть: <ul style="list-style-type: none">• Навыками формирования репутации организации/торговой марки через сообщества
--	--	---

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачета*
Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.			