

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.09

Управление коммуникационными проектами

Учебный план: _____ ФГОС3++b420301-3_26-14.plx

Кафедра: 10 Менеджмента и права

Направление подготовки: _____
(специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: _____
(специализация) Пиар и управление бизнесом

Уровень образования: _____
бакалавриат

Форма обучения: _____
очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	17	34	93	36	5	Экзамен, Курсовая работа
	РПД	17	34	93	36	5	
Итого	УП	17	34	93	36	5	
	РПД	17	34	93	36	5	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512

Составитель (и):

Доктор экономических наук, профессор

Бескровная В.А.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Бескровная В.А.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Лосева О.С.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у студентов знаний, умений, навыков и компетенций в области управления коммуникационными проектами коммерческих, некоммерческих организаций, государственных, муниципальных учреждений.

1.2 Задачи дисциплины:

сформировать у студентов системное управленческое мышление, творческий подход к управлению изменениями с использованием методов проектного управления; базовые теоретические и практические знания, необходимые для осуществления мер, связанных с управлением проектами; развить интерес к области использования методов управления проектами, исследованию управленческих процессов, а также стимулирование творческого подхода к работе в этой области; умения использования современного инструментария при работе и управлении коммуникационными проектами.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Разработка стратегических решений, выбор каналов коммуникации и управление информацией
Знать: основы управления коммуникационными проектами, этапы и методы их реализации, ключевые инструменты и технологии
Уметь: планировать, координировать и реализовывать выполнение коммуникационных проектов, решать проблемы и анализировать результаты
Владеть: навыками коммуникации, организации коммуникативных проектов, приоретизации задач и управления ресурсами

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Управление коммуникационными проектами	7				С
Тема 1. Введение в управление коммуникационными проектами. Роль менеджера коммуникационного проекта. Планирование коммуникаций в управлении проектами. Анализ и взаимодействие с заинтересованными сторонами. Участники коммуникационного проекта. Характеристика инициатора, заказчика, инвестора, поставщиков и потребителей. Выгоды, получаемые каждым участником от реализации проекта. Человеческие ресурсы. Матрица назначений. Система мотивации, поощрения и взыскания. Коммуникации между участниками проектной команды и/или другими участниками проекта. Методы и каналы связи. Управление коммуникативными барьерами и конфликтами. Мониторинг и оценка коммуникации проекта		4	6	20	
Тема 2. Эффективные коммуникационные стратегии для менеджеров проектов. Важность коммуникации в управлении проектами. Ключевые элементы эффективной коммуникации (активное слушание, ясные и краткие сообщения, невербальное общение, выбор правильных каналов связи). Стратегии эффективной коммуникации (установление открытого и честного общения, построение отношений и взаимопонимания, предоставление своевременной и актуальной информации, активное управление заинтересованными сторонами проекта, использование обратной связи для постоянного улучшения)		3	6	16	
Тема 3. Управление общением в виртуальных командах. Важность общения в виртуальных командах. Проблемы общения в виртуальных командах. Стратегии эффективного общения в виртуальных командах. Лучшие практики общения в виртуальных командах		4	6	19	

Тема 4. Технологии и инструменты для управления коммуникационными проектами: Внедрение информационных систем и программного обеспечения для управления коммуникациями в проектах. Использование онлайн-инструментов и платформ для взаимодействия и обмена информацией в команде проекта. Автоматизация процессов коммуникации и управления проектом с помощью специализированных инструментов и сервисов.		4	8	16	
Тема 5. Управление репутацией и кризисное коммуникативное управление: Значение репутации в управлении проектами и методы ее создания и поддержания. Стратегии кризисного коммуникативного управления в случае возникновения негативных ситуаций или проблем в проекте. Практические кейсы и симуляции для обучения управлению репутацией и реагированию на кризисы.		2	8	22	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	93	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)		2,5		33,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		53,5		126,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): Практическое применение знаний о управлении коммуникационными проектами через разработку подробного коммуникационного плана для выбранного проекта, включая анализ стейкхолдеров, разработку стратегии взаимодействия, создание кризисного коммуникативного плана и оценку эффективности коммуникационных стратегий.

4.2 Тематика курсовой работы (проекта): Управление коммуникациями проекта

Выберите любой университетский проект, для которого вы будете разрабатывать коммуникационный план. Проект должен быть достаточно сложным и иметь разнообразных участников и стейкхолдеров. Это может быть проект внедрения нового учебного курса, мероприятие студенческого профсоюза, кампания по повышению уровня осведомленности о научной деятельности университета и т.д.

Проведите анализ всех заинтересованных сторон проекта и определите их интересы, ожидания и влияния на проект. Проведите сегментацию и анализ аудитории проекта.

На основе результатов анализа стейкхолдеров и аудитории разработайте подробный коммуникационный план для проекта. Необходимо определить цели коммуникации, выбрать каналы коммуникации, разработать ключевые сообщения и составить расписание взаимодействия с участниками проекта.

Представьте сценарий кризисной ситуации, которая может возникнуть в ходе проекта, и разработайте план действий по управлению коммуникациями в такой ситуации. Для этого надо определить кризисные коммуникационные команды, выработать ключевые сообщения и план распространения информации.

Проведите оценку эффективности коммуникационных стратегий выбранного проекта. Необходимо выбрать ключевые метрики успеха, собрать данные о результативности коммуникаций и проанализировать их для выявления сильных и слабых сторон стратегии. На основе анализа студенты должны предложить рекомендации по улучшению коммуникационных подходов в проекте.

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Объем курсовой работы зависит от типа и масштаба разрабатываемого проекта, но в любом случае должен составлять не менее 15 страниц печатного текста. Объектом курсовой работы является конкретный проект, исходные данные по которому могут быть получены студентом в ходе изучения дисциплины «управление коммуникационными проектами» либо проект, который разрабатывался студентом в рамках курса "основы проектной деятельности". Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

титальный лист;

содержание;

введение;

основная часть (краткое описание проекта, анализ заинтересованных сторон, коммуникационный план проекта, сценарий кризисной ситуации с планом действий, оценка эффективности);

заключение;

список использованных источников;
приложения (при необходимости).

Содержание текстовой части курсовой работы представляется в виде собственно текста, таблиц, иллюстраций, формул, уравнений и других составляющих.

Завершенная курсовая работа представляется обучающимся своему руководителю не позднее чем в 5-дневный срок до защиты. Принятие решения о допуске студента к защите курсовой работы осуществляется руководителем работы. Допуск студента к защите подтверждается подписью руководителя с указанием даты допуска.

Курсовая работа может быть не допущена к защите при невыполнении всех разделов, а также при грубых нарушениях правил оформления работы.

Защита курсовой работы носит публичный характер и включает доклад студента и его обсуждение. В докладе студент раскрывает сущность подготовленного проекта. Студенты будут оцениваться по качеству разработки коммуникационного плана, глубине анализа стейкхолдеров и аудитории, эффективности созданного кризисного коммуникативного плана и адекватности оценки эффективности коммуникационных стратегий. Порядок защиты курсовой работы предусматривает ответы студента на вопросы преподавателей, присутствующих на защите, дискуссию по защите проекта.

Защита курсовой работы является заключительным этапом работы над проектом, который даёт возможность публично представить результаты работы и продемонстрировать уровень владения отдельными элементами проектной деятельности. Защита проекта осуществляется в виде доклада не более 5-7 минут с электронной презентацией.

Решение об оценке курсовой работы принимается по результатам анализа представленной работы, доклада студента и его ответов на вопросы.

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-3	Владеет ключевыми понятиями управления коммуникационными проектами; Ориентируется в стратегических возможностях и рисках проекта. Организует коммуникации проекта, корректно выбирает контент для проекта, каналы и разрабатывает стратегии коммуникации, выделяя ключевые направления

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание материала. Речь логично выстроена, подкреплена оригинальными примерами. Студент показывает самостоятельную работу с источниками и проработку основной и дополнительной литературы.	Продemonстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют требованиям и поставленным задачам. Работа характеризуется оригинальностью, практической направленностью. Оформление соответствует требованиям.
4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Примеры, иллюстрирующие теоретические положения, неоригинальны. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	Продemonстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в целом соответствуют поставленным задачам и требованиям. Работа в достаточной степени самостоятельна. Оформление в основном соответствует требованиям
3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. Существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, путаница важных	Продemonстрирован низкий уровень владения материалом по теме работы. Используемые источники, методы и структура работы частично соответствуют её задачам. Уровень самостоятельности

	терминов. Отсутствуют подкрепляющие примеры при ответе на теоретический вопрос.	низкий. Оформление частично соответствует требованиям.
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора или непонимание заданного вопроса. Незнание значительной части элементов дисциплины (термины, определения, временные рамки этапов развития средств коммуникации).	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Использованные источники, методы и структура работы не соответствуют её задачам. Работа несамостоятельна. Оформление не соответствует требованиям.

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Понятие коммуникационного проекта.
2	Управление коммуникационными проектами.
3	Основные функции менеджера коммуникационного проекта
4	Этапы процесса разработки коммуникационного плана в управлении проектами
5	Методы анализа заинтересованных сторон проекта
6	Сегментация аудитории проекта и ее значение
7	Каналы связи в управлении коммуникациями в проектах
8	Стратегии управления коммуникационными барьерами и конфликтами
9	Ключевые метрики успеха для оценки эффективности коммуникационных стратегий
10	Кризисное коммуникативное управление
11	Составление плана управления коммуникациями в кризисной ситуации
12	Основные принципы эффективной коммуникации в виртуальных командах
13	Методы оценки удовлетворенности заинтересованных сторон проекта коммуникацией
14	Инструменты и технологии для автоматизации процессов коммуникации в проектах
15	Принципы выбора каналов связи при разработке коммуникационного проекта
16	SWOT-анализ для анализа стейкхолдеров проекта
17	Инструменты и методы для сбора обратной связи
18	Стратегии предотвращения коммуникационных конфликтов в проекте
19	Первые шаги для разработки коммуникационной стратегии
20	Мониторинг и оценка эффективности коммуникации проекта на всех этапах

6.3.2 Типовые тестовые задания

- Что включает в себя процесс управления коммуникационными проектами?
 - Планирование, выполнение и оценка коммуникационных кампаний
 - Управление проектными рисками и ресурсами
 - Создание визуальных материалов для компании
- Какие из перечисленных ниже являются ключевыми этапами жизненного цикла коммуникационного проекта?
 - Анализ потребностей клиентов
 - Планирование, выполнение и оценка
 - Маркетинговые исследования
- Что такое WBS в контексте управления коммуникационными проектами?
 - Рабочая бригада сотрудников
 - Рабочая структура проекта, декомпозирующая его на более мелкие задачи
 - Опросник для клиентов
- Какой инструмент используется для визуализации последовательности задач и зависимостей в коммуникационном проекте?
 - Gantt chart
 - SWOT-анализ
 - Сетевая диаграмма
- Какова цель составления коммуникационного плана проекта?
 - Определение основных целей и задач проекта

- б) Управление ресурсами и сроками выполнения задач
- в) Планирование коммуникационных активностей и вовлечения заинтересованных сторон

6. Каким образом можно оценить эффективность коммуникационного проекта?

- а) Проведение анализа SWOT
- б) Сравнение фактических результатов с запланированными
- в) Изучение конкурентов на рынке

7. Что такое RACI-матрица в контексте управления коммуникационными проектами?

- а) Инструмент для анализа конкурентов
- б) Матрица для определения ролей и ответственности в проекте
- в) Модель оценки эффективности коммуникационных кампаний

8. Какое из следующих утверждений описывает концепцию "критического пути" в проектном управлении?

- а) Самый длинный путь через проект, определяющий общую длительность проекта
- б) Наименьшее количество времени, необходимое для выполнения проекта
- в) Группа сотрудников, ответственных за наиболее важные задачи

9. Какой инструмент используется для оценки рисков в коммуникационном проекте?

- а) Пресс-релиз
- б) SWOT-анализ
- в) Маркетинговые исследования

10. Что такое "стейкхолдеры" в контексте управления коммуникационными проектами?

- а) Рекламные партнеры проекта
- б) Любые заинтересованные стороны, которые могут быть затронуты или влияют на проект
- в) Группа сотрудников, ответственных за выполнение задач проекта

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Задание 1. Анализ информации для заинтересованных сторон

Проведите краткий анализ, который позволит выявить структуру коммуникаций с заинтересованными лицами

Информация, которую вы можете передать из проекта для каждой из сторон

Информация, которая вам необходима для проекта от каждого из заинтересованных лиц

Кто конкретно является поставщиком/получателем информации

Периодичность коммуникаций

Средства коммуникаций

Формат коммуникаций

Задание 2. Анализ заинтересованных сторон

Не всегда заинтересованные стороны являются очевидными. Проведите анализ, который позволит выявить заинтересованные стороны проекта.

Составьте список ключевых лиц, которые заинтересованы в проекте.

Опишите отношения с ними, будьте деликатны и осторожны в своих оценках.

Опишите, какие отношения необходимы для успеха вашего проекта.

Интерфейсы – электронные, визуальные, вербальные. Если вы уже описали инструменты и методы, то можете пропустить этот раздел.

12

Ключевые сообщения, то есть какие ключевые сообщения вы должны

передать вашим заинтересованным лицам, например, девиз вашего проекта.

Повторите анализ, только начните не с ключевых заинтересованных лиц, а со списка всех, на кого тем или иным образом проект оказывает влияние

Задание 3. На основе установления причинно–следственной

связи обосновать цель и задачи проекта, решающего обозначенные ниже проблемы:

1. Низкая эффективность рекламной деятельности в решении задач, связанных с формированием образа СПб и России как страны, благоприятной для туризма.

2. Неблагоприятная социально–политическая ситуация, отпугивающая зарубежных туристов (рост преступности, этнические конфликты).

3. Отсутствие у иностранцев информации о туристских ресурсах города (в частности, о нетрадиционных аспектах туристской привлекательности России и СПб)

4. Отсутствие постоянных каналов и форм связи с зарубежными фирмами–партнерами.

5. Отпугивающий туристов имидж города (и страны в целом) как криминальной столицы России.

6. Несоответствие материальной базы туризма международным стандартам.
7. Низкие темпы роста въездного туризма.
18. Неразвитость инфраструктуры спорта, туризма и отдыха (отсутствие туристских маршрутов, баз отдыха)

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Время на подготовку 30 мин., в это время входит подготовка ответа на теоретический вопрос

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Шелонаев, С. И.	Управление проектами в СМИ	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна	2017	https://www.iprbooks.hop.ru/102985.html
Толстых, Т. О., Савон, Д. Ю.	Управление проектами	Москва: Издательский Дом МИСиС	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/106742.html
Кокуева Ж. М.	Управление проектами: учебное пособие	Москва: МГТУ им. Н.Э. Баумана	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=364510
Белый, Е. М., Романова, И. Б.	Управление проектами	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2023	https://www.iprbooks.hop.ru/127576.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Васюкова, Т. С., Держо, М. А., Иванчева, Н. А., Пухначева, Т. П.	Управление проектами с использованием Microsoft Project	Москва, Саратов: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа	2020	https://www.iprbooks.hop.ru/89480.html
Лоуренс, Лич, Саламатова, У., Зупника, О.	Вовремя и в рамках бюджета: управление проектами по методу критической цепи	Москва: Альпина Паблишер	2019	https://www.iprbooks.hop.ru/86747.html
Романова, А. Т., Смолякова, Е. В.	Управление проектами	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ)	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/122147.html
Герштейн, Ю. М.	Управление проектами с Microsoft Project 2016	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ)	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/115906.html
Иванов, М. Ф., Макущенко, М. П., Тарасов, А. С.	Управление проектами и изменениями	Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/116900.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.
4. www.sovnet.ru – официальный сайт Российской ассоциации управления проектами COBHET
5. www.pmi.ru - официальный сайт Московского отделения PMI
6. www.ipma.ch - официальный сайт Международной ассоциации управления проектами IPMA
7. www.pmi.org - официальный сайт Американского института управления проектами PMI

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows 8

Microsoft Office Professional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска