

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС**

УТВЕРЖДЕНА

Решением кафедры государственного
управления и менеджмента
Протокол от "30" августа 2020 г. № 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ФТД.В.02 УПРАВЛЕНИЕ ЦИФРОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ (ЭО)**

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Антикризисное государственное и муниципальное управление

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

бакалавр

(квалификация)

очная, заочная

(форма(ы) обучения)

Год набора – 2018 г

Автор(ы)–составитель(и):

к.полит.наук, директор программ НОЦ подготовки кадров для СНГ ИФУР Арапова Н.П.

начальник Управления информационной политики и коммуникаций Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы Цымбаленко Н.А.

ведущий специалист Управления аспирантуры и докторантуры РАНХиГС Мельникова Е.М.

Визуализацию и озвучивание дисциплины:

к.полит.наук, директор программ НОЦ подготовки кадров для СНГ ИФУР Арапова Н.П.

начальник Управления информационной политики и коммуникаций Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы Цымбаленко Н.А.

Директор программ НОЦ подготовки кадров для СНГ ИФУР к.полит.наук		<u>Арапова Н.П.</u>
Протокол от «» _____ 2020 г. № ____		

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3	Содержание и структура дисциплины	5
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	6
5	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	9
6	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
	6.1. Основная литература	10
	6.2. Дополнительная литература	10
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	10
	6.4. Нормативные правовые документы	10
	6.5. Интернет-ресурсы	10
	6.6. Иные источники	10
7	Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	11

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Управление цифровой репутацией» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код тапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-26	Владение навыками сбора, обработки информации и участия в информатизации деятельности соответствующих органов власти и организаций	ПК-26.1.2.2	Способен критически анализировать информацию

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код тапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-26.1.2.2	Знание способов систематизации источников информации
	Применение критического анализа информации
	Умение работать с источниками информации

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина осваивается на основе электронного курса (далее – ЭК)

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 з.е. (3 академических часов).

В целях планирования расписания при расчете структуры дисциплины применены академические часы (а.ч.)

Количество академических часов, выделенных на видеолекции, практикоориентированные задания и текущий контроль успеваемости: всего по ЭК - 12 а.ч.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся: всего по ЭК - 24 а.ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Данная дисциплина может быть интегрирована как модульный курс по выбору или факультативная дисциплина в зависимости от сложности в учебные планы бакалавриата и магистратуры по направлениям: Экономика, Менеджмент, ГМУ, Управление персоналом, Юриспруденция, Психология, Политология, Международные отношения, Реклама и связи с общественностью, Публичная политика и социальные науки, Журналистика.

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины (с применением ЭК)

№ Модуля ЭК	Наименование модуля	Объем дисциплины, час.										Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР (ЭК) ¹					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	ВЛ	ПОЗ	СП	СРО		
1	Введение в курс.	5					1	1	1	2	Г, Т, РК	
2	Что такое цифровая репутация	5					1	1	1	2	Г, Т, РК	
3	Целевая аудитория в сети	5					1	1	1	2	Г, Т, РК	
4	Стратегия управления цифровой репутацией	6					1	1	1	3	Г, Т, РК	
5	Стратегия управления профессиональной репутацией в сети на примере госслужащих	5					1	1	1	2	Г, Т, РК	
6	Управление конфликтами в социальных сетях	5					1	1	1	2	Г, Т, РК	
7	Заключение	4					1			3	Г, Т, РК	
Промежуточная аттестация		1									Зачёт	
Итого:		36					7	6	6	16		

Примечание 1- виды учебной деятельности, предусмотренные электронным курсом: ВЛ – видеолекции, ПОЗ – практикоориентированные задания, СП – самопроверка, СРО – самостоятельная работа обучающегося

Приложение 2 - формы текущего контроля успеваемости: КР – контрольная работа, О – опрос, ПО – письменный опрос, Т – тест, Г – глоссарий, РК – разработка кейс-задания

Содержание дисциплины

Модуль 1. Введение в курс

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на формирование исходной понятийно-категориальной базы, рассмотрение структуры курса. В блоке рассматриваются: введение в тему, знакомство с общими понятиями, структура курса, предмет, цели и задачи курса. Актуальность курса. Отличия личной репутации от профессиональной. Формирование репутации компании, продукта или события.

Блок вопросов для самопроверки:

Включает не менее 10 вопросов, определяющих уровень знаний о цифровизации человеческого сообщества. В случае допущенной ошибки обучающийся принудительно возвращается к той части теоретического блока и/или слайду и/или тексту (фрагменту) учебника, где раскрывается соответствующее понятие, излагается соответствующий материал курса.

Блок практикоориентированных заданий

Направлен на выявление степени владения основными методами получения, хранения, переработки информации в компьютерной сети и включает не менее 2 заданий на способность работать с информацией: находить, оценивать и использовать информацию из разных источников.

Модуль 2. Что такое цифровая репутация

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на понимание сущности и значения информации в развитии современного информационного общества и ее взаимосвязи с личной, профессиональной и корпоративной репутацией. В блоке рассматриваются опасности и угрозы, возникающие в процессе информационно-коммуникационного взаимодействия в социальных сетях.

Блок вопросов для самопроверки:

Включает не менее 10 вопросов, определяющих уровень понимания терминов «репутация», «цифровая репутация». В случае допущенной ошибки обучающийся принудительно возвращается к той части теоретического блока и/или слайду и/или тексту (фрагменту) учебника, где раскрывается соответствующее понятие, излагается соответствующий материал курса.

Блок практикоориентированных заданий:

Направлен на выявление степени овладения содержанием понятия цифровая репутация и включает не менее 2 заданий, направленных на создание персонального цифрового портрета на основе карты цифровой репутации.

Модуль 3. Целевая аудитория в сети

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на изучение формирования аудитории в цифровом измерении, ее возрастных, гендерных и иных характеристик; основных критериев эффективности коммуникации с группами целевой общественности в социальных сетях; активной целевой аудитории наиболее популярных социальных сетей. Учащиеся

знакомятся со схемами целевой аудитории в сети Интернет, основными рекомендациями по поиску и набору своей целевой аудитории.

Модуль 4. Стратегия управления цифровой репутацией

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на изучение алгоритмов работы с цифровой репутацией. Знакомство с понятиями самопрезентация, мониторинг, работа с негативом, работа с позитивом, SERM, брендинг. Понятие автоматического и ручного мониторинга. Основные отличия между личной, профессиональной и корпоративной цифровой репутацией.

Блок вопросов для самопроверки:

Включает не менее 10 вопросов, направленных на знание основных методов и приемов продвижения организации в социальных сетях. В случае допущенной ошибки обучающийся принудительно возвращается к той части теоретического блока и/или слайду и/или тексту (фрагменту) учебника, где раскрывается соответствующее понятие, излагается соответствующий материал курса.

Блок практикоориентированных заданий:

Направлен на умение использовать инструменты социальных сетей для достижения коммуникативных целей и анализа результата и включает не менее 2 заданий на разработку и реализацию SMM-стратегии, а также на оценку эффективности реализации SMM-стратегии, необходимой для формирования позитивной цифровой репутации.

Модуль 5. Стратегия управления профессиональной репутацией в сети на примере госслужащих

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на формирование представлений о нормативном регулировании деятельности госслужащих в сети Интернет. В блоке формируется понимание ответственности за утаивание сведений об активности в сети Интернет, даны рекомендации по поведению в сети Интернет, рассматриваются правила поведения в сети Интернет, включая личные страницы.

Блок вопросов для самопроверки:

Включает не менее 10 вопросов, направленных на знание правовых и этических норм регулирования деятельности госслужащих в сети Интернет; основных критериев эффективности коммуникации с группами целевой общественности в сети Интернет. В случае допущенной ошибки обучающийся принудительно возвращается к той части теоретического блока и/или слайду и/или тексту (фрагменту) учебника, где раскрывается соответствующее понятие, излагается соответствующий материал курса.

Блок практикоориентированных заданий:

Направлен на умение использовать инструменты социальных сетей для достижения коммуникативных целей и анализа результата, в том числе необходимые для работы госслужащего и включает не менее 1 задания на создание и запуск информационных кампаний в социальных сетях и отслеживания их эффективности, необходимых для выстраивания диалога госслужащих с гражданами в социальных сетях.

Модуль 6. Управление конфликтами в социальных сетях

Содержание видеолекции:

Теоретический блок направлен на формирование представлений о вариантах снижения репутационных рисков, о видах конфликтов в сети Интернет. Обучающиеся познакомятся в блоке с рекомендациями для решения конфликтов в социальных сетях.

Блок вопросов для самопроверки:

Включает не менее 10 вопросов, направленных на знание последствий и эффектов ключевых методов продвижения информации в социальных сетях. В случае допущенной ошибки обучающийся принудительно возвращается к той части теоретического блока и/или слайду и/или тексту (фрагменту) учебника, где раскрывается соответствующее понятие, излагается соответствующий материал курса.

Блок практикоориентированных заданий:

Направлен на умение работать с конфликтами в социальных сетях и минимизировать репутационные риски как личные, так и угрожающие корпоративной репутации и включает не менее 1 задания на овладение приемами управления информационными конфликтами, следуя общечеловеческим гуманистическим принципам, кодексу профессиональной этики и социальной ответственности.

Модуль 7. Заключение

Содержание видеолекции:

Теоретический блок включает в себя краткое обобщение предыдущих модулей и формулирование основных положений по содержанию курса.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

При изучении теоретического блока: глоссарий, тестирование

При выполнении практикоориентированных заданий: решение кейс-задания, тестирование.

При контроле результатов самостоятельной работы: ответы на вопросы для самопроверки

Доступ к видео и материалам практических занятий предоставляется в течение всего семестра. Доступ к следующему разделу курса не может быть предоставлен без выполнения тестовых заданий по предыдущему разделу курса. Для того, чтобы получить доступ к каждому следующему разделу необходимо набрать не менее 75% правильных ответов на тестовые вопросы.

Особенности выполнения практических и тестовых заданий, а также рекомендации по самостоятельной работе содержаться в материалах курса.

Для того чтобы выполнить задания по промежуточной аттестации, необходимо:

1. Ознакомиться с темами курса.
2. Выполнить практические задания к каждой теме курса.
3. После освоения каждого раздела курса ответить на тестовые вопросы.
4. Итоговый зачет выставляется из совокупности пройденных тестовых вопросов и практических заданий всех разделов курса.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление цифровой репутацией» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

в электронном курсе используются тесты, определяющие уровень освоенности материалов, размещенные в системе дистанционного обучения (далее – СДО) для данной дисциплины (адрес: <https://lms.ranepa.ru>);

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования с применением ЭО в СДО, продолжительность – не более 1 академического часа.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

1. Что такое репутация:

А. Репутация (от лат. *reputatio* – обдумывание, размышление) – это сложившееся о некоем лице мнение, основанное на оценке его общественно значимых качеств. Репутация отдельного человека создается из совокупности того, что знают о нем окружающие люди.

Б. Репутация – это создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-нибудь или чего-нибудь.

В. Репутация — фундаментальный инструмент общественного строя, основанного на распределённом, непосредственном социальном контроле.

Г. Репутация — нематериальное благо, которое представляет собой оценку деятельности лица (как физического, так и юридического) с точки зрения его деловых качеств.

2. «Требуется 20 лет, чтобы создать репутацию, и 15 минут, чтобы ее разрушить» - чей это афоризм:

А. Уоррен Баффетт

Б. Адам Смит

В. Джон Д. Рокфеллер

Г. Грета Гарбо

3. Какие из перечисленных профессий имеют повышенные профессиональные и личные репутационные риски:

А. Учитель, преподаватель

Б. Юрист

В. Врач

Г. Госслужащий

4. Кто создает вашу репутацию?

А. Вы сами

Б. Ваша семья и ближайшие друзья

В. Ваше социальное окружение

Г. Лидеры мнений

5. Что такое нетикет?

А. Сетевой этикет, придуманный в середине 90-х гг. для регламентации правил хорошего тона при общении в Интернете

Б. Требование уважать чужую частную жизнь и не обсуждать чужие секреты в Интернете

В. Общепринятые заповеди для общения на профессиональных форумах разработчиков компьютерных программ, придуманные программистами из Калифорнии

6. Что такое цифровая репутация?

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-26.1.2.2	Способен критически анализировать информацию	Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ на поставленные вопросы

4.3.3 Типовые оценочные средства

Практическое задание

Создайте «карту цифровой репутации». Решите кейс.

Шкала оценивания.

Итоговый зачет выставляется по совокупности баллов, набранных за правильные ответы на тестовые вопросы по итогам каждого раздела курса + итоговое тестирование.

4.4. Методические материалы для промежуточной аттестации

В учебном процессе используются следующие виды учебной работы: самостоятельная работа, практическая работа, промежуточная аттестация. Предусмотрены следующие формы текущего контроля: тестирование.

Для работы в дистанционном режиме слушателю необходимо последовательно изучать материалы курса и следовать рекомендациям по выполнению практических заданий. Каждая тема курса заканчивается тестовым заданием, успешное выполнение которого, открывает возможность изучения следующей темы. По мере продвижения в изучении курса все освоенные материалы курса остаются в свободном доступе для слушателя. Практические задания в этом формате выполняются слушателем самостоятельно и не требуют проверки.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (электронного курса)

Методические указания по самостоятельной подготовке к выполнению практических заданий:

Выполнение практического задания невозможно без ознакомления с соответствующим лекционным блоком, в котором содержится вся необходимая информация для его выполнения. Далее, необходимо прослушать рекомендации по выполнению конкретного практического задания и использовать заготовленные файлы-шаблоны, которые прилагаются к каждой теме курса.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме, что позволяет студентам выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тестирование осуществляется с использованием дистанционных образовательных технологий. Студент самостоятельно выполняет задания к каждой теме. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать один или несколько индексов, соответствующих правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. На выполнение теста отводится неограниченное время. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Количество попыток тестирования обучаемого не ограничено, но время выполнения всех тестовых заданий ограничено сроками, которые отведены в учебных планах на освоение данного курса. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При наличии доступа к печатным изданиям¹:

6.1. Основная литература.

1. Erik Qualman, What Happens in Vegas Stays on YouTube, Cambridge, MA, 2014
2. Скинер К. Цифровой человек. Четвертая революция в истории человечества, которая затронет каждого. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 304 с.
3. Шваб К. Четвертая промышленная революция. – М.: «Эксмо», 2016 — (TopBusinessAwards) – 138 с.
4. Линн Л., Ситкинс П. Личный бренд. Позаботьтесь о вашей репутации прежде, чем это сделают другие. – М.: Азбука-Бизнес, 2014. – 224 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Траут Д., Ривкин С., Дифференцируйся или умирай! – СПб.: Питер, 2018.- 368 с.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Никита Прохоров, Дмитрий Сидорин «Управление репутацией в Интернете», М., 2018 г – 161 с.

6.4. Нормативные правовые документы

¹ При отсутствии доступа к печатным изданиям или при отсутствии доступа к указанным ЭБС у ВУЗа сетевого партнера допускается замена литературы на иную, имеющуюся в ЭБС ВУЗа сетевого партнера.

1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих российской федерации и муниципальных служащих. (Одобен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21).
2. Указ Президента РФ от 12.08.2002 N 885 (ред. от 16.07.2009) "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».
3. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ

4.5. Интернет-ресурсы.

1. <https://www.mlg.ru/>- система мониторинга СМИ и соцсетей
2. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
4. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;
5. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
6. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;
7. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
8. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
9. Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.

6.6. Иные источники.

Не предусмотрены

5. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для проведения занятий по дисциплине необходимо обеспечить беспрепятственный доступ студентам к материалам онлайн - курса, которые размещены в системе дистанционного обучения: <https://lms.ranepa.ru>

Технические средства:

1. Персональный компьютер (ноутбук).
2. Доступ в интернет
3. Программное обеспечение:
Microsoft Windows 10 LTSC 1607, Microsoft Office Professional 2016.