



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»  
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании  
Учёного совета ИМЭС  
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова  
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ СООБЩЕСТВАМИ**

по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)  
«Технологии менеджмента в сервисе»

*Приложение 4*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 43.03.01 Сервис,*  
*направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе»*

Рабочая программа дисциплины «Управление клиентскими сообществами» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии менеджмента в сервисе» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Учебная дисциплина «Управление клиентскими сообществами» изучается в седьмом семестре.

Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Базы данных
- Клиентский сервис – Хранение и обработка цифровой информации в сервисной деятельности. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
  - Статистические методы анализа сервисной организации.
  - Производственная практика. Преддипломная практика.
  - Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

## **2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Целями освоения дисциплины «Управление клиентскими сообществами»:

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности.
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| Код и наименование компетенции                                                  | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | <p>ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов мотивации и контроля сотрудников для решения профессиональных задач</p> <p>ИД-ОПК-2.2 Использование современных подходов к управлению проектами, методов управления рисками</p> <p>ИД-ОПК-2.3 Осуществление взаимодействия с партнерами и другими заинтересованными сторонами</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Знает основные составляющие комьюнити-менеджмента;</li> <li>- Умеет классифицировать сообщества и определять их типы для достижения задач, перед ним стоящих;</li> <li>- Знает критерии, помогающие разделять сообщества;</li> <li>- Умеет создавать сообщества с нуля и знает основные характеристики этапов жизненного цикла сообщества;</li> <li>- Владеет инструментами для формирования и развития культуры в сообществе;</li> <li>- Умеет на практике применять инструменты, помогающие развитию отношений в сообществе;</li> <li>- Владеет практиками налаживания межличностных коммуникаций в сообществе; - Умеет использовать инструменты управления сообществами в профессиональной деятельности: создание визуального контента, сервисы автоматизации работы с сообществом;</li> <li>- Владеет знаниями, позволяющими использовать метрики для оценки эффективности работы с сообществом;</li> <li>- Знает основные виды комьюнити-моделей, владеет</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса                                                                                           | <p>ИД-ОПК-6.1 Использование законодательства Российской Федерации, действующих нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере сервиса, в рамках существующей ответственности</p> <p>ИД-ОПК-6.2 Использование международных стандартов и нормативных правовых актов в профессиональной деятельности</p> <p>ИД-ОПК-6.3 Использование нормативных правовых актов в работе с персональной информацией для обеспечения коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений и др.</p> | инструментами привлечения финансов в сообщества. |
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | <p>ИД-ОПК-7.1 Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности</p> <p>ИД-ОПК-7.2 Использование основных мер техники безопасности, соблюдение норм, правил охраны труда на производстве</p> <p>ИД-ОПК-7.3 Соблюдение требований заинтересованных сторон и поддержание безопасных условий обслуживания потребителей</p>                                                                                                               |                                                  |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины/модуля по учебному плану составляет:

|                         |   |      |     |      |
|-------------------------|---|------|-----|------|
| по очной форме обучения | 4 | з.е. | 128 | час. |
|-------------------------|---|------|-----|------|

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

| Структура и объем дисциплины  |                              |                   |                                   |                           |                           |                              |                                          |                                          |                               |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| Объем дисциплины по семестрам | ом<br>еж<br>уто<br>чин<br>ой | все<br>го,<br>час | Контактная аудиторная работа, час |                           |                           |                              | Самостоятельная работа обучающегося, час |                                          |                               |
|                               |                              |                   | лекции, час                       | практические занятия, час | лабораторные занятия, час | практическая подготовка, час | курсовая работа/курсовой проект          | самостоятельная работа обучающегося, час | промежуточная аттестация, час |
| 7 семестр                     | экзамен                      | 128               | 22                                | 22                        |                           |                              |                                          | 52                                       | 32                            |
| Всего:                        |                              | 128               | 22                                | 22                        |                           |                              |                                          | 52                                       | 32                            |

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

| Планируемые<br>(контролируемые)<br>результаты<br>освоения: код(ы)<br>формируемой(ых)<br>компетенции(й) и<br>индикаторов<br>достижения<br>компетенций    | Наименование разделов, тем;<br>форма(ы) промежуточной<br>аттестации | Виды учебной работы |                              |                                                       |                                    | Самостоятельная<br>работа, час | Виды и формы контрольных<br>мероприятий, обеспечивающие<br>по<br>совокупности текущий контроль<br>успеваемости;<br>формы промежуточного<br>контроля<br>успеваемости |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                         |                                                                     | Контактная работа   |                              |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         |                                                                     | Лекции, час         | Практические<br>занятия, час | Лабораторные<br>работы/<br>индивидуаль<br>ные занятия | Практическая<br>подготовка,<br>час |                                |                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         | Седьмой семестр                                                     |                     |                              |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1<br>ИД-ОПК-2.2<br>ИД-ОПК-2. 3<br>ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6. 3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1<br>ИД-ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3 | Раздел 1. Введение в комьюнити-менеджмент                           |                     |                              |                                                       |                                    | 6                              | Опрос, круглый стол (дискуссия)                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         | Тема 1.1. Что такое комьюнити-менеджмент                            | 1                   | 1                            |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         | Тема 1.2. Классификация сообществ                                   | 1                   | 1                            |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         | Тема 1.3. Популярные типы сообществ                                 | 1                   | 1                            |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1<br>ИД-ОПК-2.2                                                                                                                       | Раздел 2. Этапы создания и развития сообществ                       |                     |                              |                                                       |                                    | 6                              | Опрос, круглый стол (дискуссия)                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                         | Тема 2.1. Жизненный цикл сообщества (формализация и вовлечение)     | 1                   | 1                            |                                                       |                                    |                                |                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                          |                                                                                            |   |   |  |  |   |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|---|---------------------------------|
| ИД-ОПК-2. 3<br>ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6. 3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1 ИД-<br>ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3                                      | Тема 2.2. Результаты жизненных циклов сообщества (препятствия и преодоление)               | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1<br>ИД-ОПК-2.2<br>ИД-ОПК-2. 3                                                                                                         | <b>Раздел 3. Инструменты развития отношений в сообществах: правила, принципы, ценности</b> |   |   |  |  | 5 | Опрос, круглый стол (дискуссия) |
|                                                                                                                                                          | Тема 3.1. Культура в сообществах                                                           | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
|                                                                                                                                                          | Тема 3.2. Инструменты формирования и развития культуры                                     | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6. 3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1 ИД-<br>ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3                                                     | в сообществах                                                                              |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1<br>ИД-ОПК-2.2<br>ИД-ОПК-2. 3<br>ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6. 3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1 ИД-<br>ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3 | <b>Раздел 4. Инструменты развития сообществ</b>                                            |   |   |  |  | 8 | Опрос, круглый стол (дискуссия) |
|                                                                                                                                                          | Тема 4.1. Онлайн инструменты и сервисы                                                     | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
|                                                                                                                                                          | Тема 4.2. Офлайн инструменты и сервисы                                                     | 1 | 1 |  |  |   |                                 |



|            |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|---|---------------------------------|
| ОПК-2      | <b>Раздел 5. Инструменты привлечения, вовлечения и удержания участников сообществ</b> |   |   |  |  | 5 | Опрос, круглый стол (дискуссия) |
| ИД-ОПК-2.1 | Тема 5.1. Использование SMM для развития сообществ                                    | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.2 | Тема 5.2. Мерч. Личный бренд лидера сообщества                                        | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-6      |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.1 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.2 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-7      |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.1 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.2 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-2      | <b>Раздел 6. Инструменты управления сообществами</b>                                  |   |   |  |  | 8 | Опрос, круглый стол (дискуссия) |
| ИД-ОПК-2.1 | Тема 6.1. Сервисы для работы над текстом и создания визуального контента              | 2 | 2 |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.2 | Тема 6.2. Сервисы автоматизации работы с сообществом                                  | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.3 | Тема 6.3. Инструменты управления сообществами в социальных сетях                      | 1 | 1 |  |  |   |                                 |
| ОПК-6      |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.1 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.2 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-6.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-7      |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.1 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.2 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-7.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ОПК-2      | <b>Раздел 7. Оценка эффективности работы с сообществом</b>                            |   |   |  |  | 8 | Опрос, круглый стол (дискуссия) |
| ИД-ОПК-2.1 | Тема 7.1. Метрики эффективности онлайн и офлайн сообществ                             | 2 | 2 |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.2 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |
| ИД-ОПК-2.3 |                                                                                       |   |   |  |  |   |                                 |

|                                                                                                                                                       |                                            |           |           |  |  |           |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|-----------|--|--|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6.3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1<br>ИД-ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3                                                    | Тема 7.2. Сервисы для сбора статистики     | 1         | 1         |  |  |           |                                                                                                                                |
| ОПК-2                                                                                                                                                 | <b>Раздел 8. Деньги в сообществе</b>       |           |           |  |  | 6         |                                                                                                                                |
| ИД-ОПК-2.1                                                                                                                                            | Тема 8.1. Комьюнити-модели и их виды       | 2         | 2         |  |  |           | Опрос, круглый стол (дискуссия)                                                                                                |
| ИД-ОПК-2.2                                                                                                                                            | Тема 8.2. Инструменты привлечения финансов |           | 2         |  |  |           |                                                                                                                                |
| ИД-ОПК-2.3<br>ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6.3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1<br>ИД-ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3                                      | Тема 8.3. Фандрайзинг и спонсорство        | 2         | 2         |  |  |           |                                                                                                                                |
| ОПК-2<br>ИД-ОПК-2.1<br>ИД-ОПК-2.2<br>ИД-ОПК-2.3<br>ОПК-6<br>ИД-ОПК-6.1<br>ИД-ОПК-6.2<br>ИД-ОПК-6.3<br>ОПК-7<br>ИД-ОПК-7.1<br>ИД-ОПК-7.2<br>ИД-ОПК-7.3 | Экзамен                                    |           |           |  |  |           | <b>Защита итогового проекта:<br/>Разработка концепции<br/>клиентского сообщества как<br/>типа неформальной<br/>организации</b> |
|                                                                                                                                                       | <b>ИТОГО за седьмой семестр</b>            | <b>22</b> | <b>22</b> |  |  | <b>52</b> | <b>32</b>                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                       | <b>ИТОГО за весь период</b>                | <b>22</b> | <b>22</b> |  |  | <b>52</b> | <b>32</b>                                                                                                                      |

## 3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

| № п/п           | Наименование раздела и темы дисциплины | Содержание раздела (темы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 1</b> | <b>Введение в комьюнити-менеджмент</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Тема 1.1        | Что такое комьюнити-менеджмент         | Понятие комьюнити-менеджмент; кто такой комьюнити-менеджер; какими компетенциями он или она должны владеть, какие задачи выполнять; что такое сообщество, его отличие от других групп; признаки сообщества.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                 | Практическое задание № 1.1             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                                                                                                                             |
| Тема 1.2.       | Классификация сообществ                | Классификация помогает получить информацию о сообществах, понять, что их объединяет, чем они различаются. Также позволяет определиться, что за сообщество мы создали, какими признаками оно обладает. Благодаря классификации находится место своего сообщества в общей системе. Данная тема научит определять тип сообщества и задачи, которое оно решает. Определить критерии, по которым можно разделить все сообщества. и задачи, которые решают различные типы сообществ. |
|                 | Практическое задание № 1.2             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                                                                                                                             |
| Тема 1.3.       | Популярные типы сообществ              | Наиболее популярные типы сообществ – предпринимательские, профессиональные, экспертные, клиентские, корпоративные и социальные, или гражданские. Основная уникальность каждого типа сообществ, какие у них отличительные признаки, а также форматы взаимодействия внутри сообществ.                                                                                                                                                                                            |
|                 | Практическое задание № 1.3             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                                                                                                                             |

|                 |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Раздел 2</b> | <b>Этапы создания и развития сообществ</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тема 2.1        | Жизненный цикл сообщества (формализация и вовлечение)                            | Этапы жизненного цикла сообществ. Факторы успеха и неудач на разных этапах развития сообществ. Методики построения сообществ с нуля. Характеристика каждого из этапов жизненного цикла сообщества. Этапы формализации и вовлечения.                                |
|                 | Практическое задание № 2.1                                                       | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками                                                                                                                   |
|                 |                                                                                  | решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                                                                  |
| Тема 2.2        | Результаты жизненных циклов сообщества (препятствия и преодоление)               | Результаты последующих жизненных циклов сообществ. Устойчивое развитие сообществ, управление результатами, митоз (продуктовая фрагментация). Препятствия и барьеры на пути развития сообществ. Поиск решений по преодолению препятствий.                           |
|                 | Практическое задание № 2.2                                                       | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью |
| <b>Раздел 3</b> | <b>Инструменты развития отношений в сообществах: правила, принципы, ценности</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тема 3.1        | Культура в сообществах                                                           | Из чего состоит культура в сообществах. Что может являться ценностями, принципами и правилами в сообществах. Как правильно формировать культуру сотрудничества в сообществах. Что влияет на изменение культуры на разных этапах жизненного цикла сообществ.        |
|                 | Практическое задание № 3.1                                                       | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью |

|                 |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 3.2        | Инструменты формирования и развития культуры                                | Существующие элементы для формирования и развития культуры в сообществе. Сессия на выявление ценностей и демонстрация ценностей в каналах коммуникаций, как инструменты формирования культуры сообщества. Инструменты для формирования доверия в сообществе. Признаки доверия и недоверия в сообществе. Празднование. |
|                 | Практическое задание № 3.2                                                  | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                    |
| <b>Раздел 4</b> | <b>Инструменты развития сообществ</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тема 4.1        | Онлайн инструменты и сервисы                                                | Использование онлайн инструментов для подготовки и проведения мероприятий. Сервисы для вовлечения участников мероприятий. Онлайн инструменты для организации как онлайн, так и офлайн мероприятий. Онлайн фасилитация и платформы для ее проведения.                                                                  |
|                 | Практическое задание № 4.1                                                  | В основе практических занятий лежит упражнение, в                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                 |                                                                             | рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                      |
| Тема 4.2        | Офлайн инструменты и сервисы                                                | Офлайн инструменты для подготовки и проведения мероприятий и оценка их эффективности. Офлайн фасилитация и платформы для ее проведения. Инструменты ОРИП, «Идея лог», «Занять позицию», «Краудсорсинг». Знакомство с понятием «артефакты» и определение их сущности.                                                  |
|                 | Практическое задание № 4.2                                                  | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                    |
| <b>Раздел 5</b> | <b>Инструменты привлечения, вовлечения и удержания участников сообществ</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                     |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 5.1                                            | Использование SMM для развития сообществ                       | Инструменты привлечения, вовлечения и удержания участников сообщества. Как использовать контент и инструменты SMM для развития сообщества. Основная задача контента: что постить, какие источники контента использовать.                                           |
|                                                     | Практическое задание № 5.1                                     | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью |
| Тема 5.2.                                           | Мерч. Личный бренд лидера сообщества                           | Продолжение изучения инструментов привлечения, вовлечения и удержания участников сообщества. Какие задачи решает мерч, каким он бывает. Как себя проявлять лидеру сообщества, на что обращать внимание, как системно выстраивать личный бренд.                     |
|                                                     | Практическое задание № 5.2                                     | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью |
| <b>Раздел 6 Инструменты управления сообществами</b> |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Тема 6.1                                            | Сервисы для работы над текстом и создания визуального контента | Сервисы и платформы, используемые комьюнити-менеджером в своей деятельности. Сервисы для работы над текстом. Сервисы для визуализации контента.                                                                                                                    |
|                                                     | Практическое задание № 6.1                                     | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и                                                                                                                                                                 |
|                                                     |                                                                | большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                    |
| Тема 6.2                                            | Сервисы автоматизации работы с сообществом                     | Разбор сервисов, позволяющих автоматизировать процесс коммуникации между членами сообщества.                                                                                                                                                                       |
|                                                     | Практическое задание № 6.2                                     | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи                                                            |

|                                                           |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                        | между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Тема 6.3.                                                 | Инструменты управления сообществами в социальных сетях | Инструменты управления сообществами в социальных сетях: ВКонтакте и Telegram. Инструменты управления сообществами во ВКонтакте: «Предложить новость», покупка контента, «Прометей», подкасты, чат-боты, VkDonut, прямые трансляции. Инструменты управления сообществами в Telegram.: голосовые чаты, видеозвонки, демонстрация экрана, использование хэштегов, LikeBot, VoteBot. |
|                                                           | Практическое задание № 6.3                             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                               |
| <b>Раздел 7 Оценка эффективности работы с сообществом</b> |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тема 7.1                                                  | Метрики эффективности онлайн и офлайн сообществ        | Как правильно выбирать метрики оценки эффективности для своего сообщества. Количественные метрики, качественные метрики.                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                           | Практическое задание № 7.1                             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                               |
| Тема 7.2                                                  | Сервисы для сбора статистики                           | Сервисы для сбора статистики: платные, бесплатные, узкоспециализированные, универсальные. Popsters.ru, socialbakers.com, Pepper.Ninja, Амплифер, Parasite, Feedsby. Внутренняя статистика социальных сетей и мессенджеров.                                                                                                                                                       |
|                                                           | Практическое задание № 7.2                             | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью                                                                                                               |
| <b>Раздел 8 Деньги в сообществе</b>                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|           |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема 8.1  | Комьюнити-модели и их виды       | Описание процессов деятельности сообщества при помощи комьюнити-модели. Элементы модели:<br>привлечение новых участников, создание продукта, ключевая деятельность сообщества, ресурсы сообщества, партнеры сообщества, схема доходов и расходов. Виды Комьюнити-моделей. |
|           | Практическое задание № 8.1       | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью        |
| Тема 8.2  | Инструменты привлечения финансов | Инструменты привлечения финансов в сообщество: грант, государственные фонды и программы, частные фонды, корпоративные фонды. Краудфандинг и платформы для привлечения финансирования: Boomstarter, Planeta, Благотворительная платформа «Благо»                           |
|           | Практическое задание № 8.2       | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью        |
| Тема 8.3. | Фандрайзинг и спонсорство        | Деятельность по привлечению ресурсов на некоммерческие проекты. Цикл фандрайзинга. Основные источники средств. Спонсорство на конкретных примерах.                                                                                                                        |
|           | Практическое задание № 8.3.      | В основе практических занятий лежит упражнение, в рамках которого решаются познавательные задачи и большое внимание уделяется овладению навыками решения практических задач, умению устанавливать связи между теоретическими основами и практической деятельностью        |

### 3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная



самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра; – создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя: круглый стол (дискуссия); проведение консультаций перед экзаменом; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

| <b>№ пп</b> | <b>Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение</b> | <b>Задания для самостоятельной работы</b>                                                                               | <b>Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)</b> | <b>Трудоемкость, час</b> |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Раздел 7.   | Оценка эффективности работы с сообществом                                           | Рассмотреть на примере конкретного предприятия работу сообщества и оценить эффективность данного пути развития компании | презентация                                                                                | 6                        |

### 3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

| <b>использование<br/>ЭО и ДОТ</b> | <b>использование ЭО и ДОТ</b> | <b>объем,<br/>час</b> | <b>включение в учебный<br/>процесс</b>             |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| смешанное<br>обучение             | Лекции                        | 22                    | в соответствии с<br>расписанием учебных<br>занятий |
|                                   | практические занятия          | 22                    |                                                    |

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

#### 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Учебная аудитория № 305 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:**

- столы (включая стол для преподавателя) – 23 шт.;
- стулья (включая стул для преподавателя) – 45 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь – 1 шт.;
- клавиатура – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

**Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:**

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;

- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;
- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;
- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория № 113 (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:**

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;
- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- доска маркерная – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1 Основная литература**

1. Данько, Т. П. Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. П. Данько. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 521 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01588-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560232>
2. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19009-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560014>
3. Овсянников, А. А. Стратегический и операционный маркетинг : учебник и практикум для вузов / А. А. Овсянников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 481 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17732-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568732>

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559811>
2. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15098-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560243>

## **7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА**

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. [https://elibrary.ru/org\\_titles.asp?orgsid=14364](https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364) – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»