МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан соціально-гуманітарного факультету
_____ Оксана ГОМОТЮК
«30» серпня 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-педагогічної роботи
_____ Віктор ОСТРОВЕРХОВ
«30» серпня 2024 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій
_____ Святослав ПИТЕЛЬ
«30» _____ 2024 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
з дисципліни «КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)
галузі знань – 06 «Журналістика»
спеціальність – 061 «Журналістика»
Освітньо-професійна програма – «Правова журналістика»

Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС	Тренінг	Самост. робота студ. (год.)	Разом	Залік (сем.)
денна	3	6	28	14	3	6	99	150	6
заочна	3	6	8	4	-	-	138	150	6

30.08.2024

Тернопіль – ЗУНУ
2024

Робочу програму розробила канд. філол. наук, доц. Блашків Ольга Володимирівна

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри інформаційної та соціокультурної діяльності (протокол № 2 від 30 серпня 2024 р.)

Завідувач кафедри, к. іст. н., доцент Ірина НЕДОШИТКО

Розглянуто та схвалено ГЗС із журналістики, протокол № 2 від 30 серпня 2024 р.

Керівник ГЗС, к. н. соц. ком. Людмила КОМІНЯРСЬКА

Гарант ОП, к. н. соц. ком. Людмила КОМІНЯРСЬКА

1. СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ»

Опис дисципліни «Кризові комунікації»

Дисципліна – «Кризові комунікації»	**Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти**	**Характеристика навчальної дисципліни**
Кількість кредитів ECTS – **5**	**Галузь знань:** 06 «Журналістика»	Вибіркова дисципліна циклу професійної підготовки. Мова навчання – українська
Кількість залікових модулів – **3**	**Спеціальність:** 061 «Журналістика»	Рік підготовки – 3 Семестр – 6
Кількість змістових модулів – **3**	Ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)	Лекції – 28 год. Практичні заняття – 14 год.
Загальна кількість годин – **150**		Самостійна робота – 99 год. Тренінг – 6 год. Індивідуальна робота – 3 год.
Тижневих годин – **10** з них авдиторних – **3**		Вид підсумкового контролю – **залік**

2. Мета вивчення дисципліни «Кризові комунікації»

Важливість добре налаштованої комунікації особливо стає зрозумілою під час кризових ситуацій. Але під час криз, як правило, руйнуються навіть добре налагоджені інформаційні потоки. Кризова ситуація — це завжди головна подія в усіх новинах дня. Саме медіа під час кризових ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу та про поведінку керівництва держави під час кризи. І, таким чином, медіа формують думку громадськості щодо влади та її здатності розв'язувати кризи. Тому журналісти повинні знати про природу, ознаки та основні етапи розвитку кризи, розумітися на комунікаціях у кризовий період, оскільки дуже важливо і державі/уряду, і ЗМК усвідомлювати, яка інформація гостро необхідна суспільству, а яка може стати зайвим подразником.

2.1. Метою дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти сучасного мислення, ґрунтовних знань та вмінь ефективного управління кризовими комунікаціями, що дозволяють здійснювати професійну діяльність журналіста в умовах кризових і надзвичайних ситуацій. Це життєво важливий навик для будь-якого лідера, комунікатора чи професіонала, який може зіткнутися з кризою на роботі чи в особистому житті.

2.2. Завдання вивчення дисципліни:

У результаті вивчення цієї навчальної дисципліни студенти отримають такі прогнозовані:

Знання

- основних підходів до визначення «кризи», «кризових комунікацій», типології криз, сутності дезінформації та фейків;
- основних принципів організації кризових комунікацій, правил та принципів підготовки повідомлень в умовах особливого правового режиму;
- інструментів збереження / налагодження комунікації в умовах особливого правового режиму;
- видів та механізмів поширення дезінформації та фейків в умовах особливого правового режиму;
- алгоритмів роботи соціальних мереж

Уміння

- розрізняти типи криз;
- визначати пріоритетні завдання кризових комунікацій відповідно до актуального стану;
- верифікувати отриману інформацію на предмет достовірності;
- організації індивідуальної роботи в соціальних мережах в умовах особливого правового режиму

Навички

- підготовки інформаційного повідомлення про роботу відповідної структури у кризові часи (в умовах особливого правового режиму);
- виявлення дезінформації та фейків;
- аналізу інформаційних потоків на предмет достовірності.

2. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ
«Кризові комунікації»

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Тема 1. Вступ до курсу «Кризові комунікації». Основні поняття та категорії навчальної дисципліни «Кризові комунікації»

1. Мета курсу, його предмет та завдання.
2. Інформаційне суспільство та зростання ролі інформаційної складової у суспільно-політичних процесах, вплив глобалізації на комунікаційні процеси в суспільстві.
3. Характеристики сучасного інформаційного простору (комерціалізація, монополізація, приватизація, інтернаціоналізація). VUCA-світ та його властивості.
4. Зміст поняття «криза», аналіз існуючих трактувань поняття в різних мовах.
5. Співвідношення понять: криза, інцидент, надзвичайна ситуація, загроза, ризик, катастрофа, стихійне лихо.
6. Поняття «кризова ситуація» та управління кризовими ситуаціями. Підходи до класифікації кризових ситуацій.
7. Дослідження кризових явищ.
8. Поняття і генезис кризових комунікацій.

Література: 1, 13, 14, 29, 31.

Тема 2. Кризи і кризові ситуації у теоретичному дискурсі

1. Поняття кризи у психології, соціології, PR.
2. Характеристики кризи.
3. Ознаки та типологія кризи.
4. Фактори та етапи розвитку кризи.
5. Основні теорії, що пояснюють кризи.
6. Конфліктологічне розуміння кризи.
7. Криза як потенційна точка росту.
8. Теорія катастроф та її застосування.
9. Кризи у сучасному світі.

Тема 3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій

1. Кризові комунікації у паблік рилейшнз.
2. Методи і прийоми прогнозування криз.
3. Маркери зовнішньої та внутрішньої кризи.
4. Особливості кризових комунікацій.
5. Механізми комунікативного впливу в умовах кризової ситуації.
6. Семіотичні механізми впливу.
7. Комунікативні механізми впливу.
8. Когнітивні механізми впливу.
9. Визначення інформаційного мінімуму для кризових комунікацій.
10. Сфера діяльності компанії та обмеження доступу до даних.
11. Кризова аналітика як спеціальна галузь на перетині соціологічних, фінансових та маркетингових досліджень.

Тема 4. Внутрішні кризові комунікації в організаціях

1. Уміння керувати проблемами й комунікувати в хаосі подій.
2. Уміння переконувати – головна навичка лідера.
3. Уміння чути і слухати під час кризи.
4. Як переконують, слухають і чують під час кризи різні типи людей.
5. One voice в комунікаціях і його особлива роль під час кризи.
6. Типові кризові явища в комерційних і некомерційних структурах.
7. Регулярний і кризовий менеджмент в організаціях.
8. Критичні параметри кризового етапу.
9. Антикризовий план заходів (АПЗ).
10. Профілактичні й тренувальні заходи для попередження кризи або пом'якшення її наслідків.
11. Кризові комунікації на початку кризи.
12. Принципи й засоби виходу з кризи.
13. Посткризові дії.

Тема 5. Зовнішні кризові комунікації

1. Функції зовнішніх комунікацій.
2. Ситуаційна теорія кризових комунікацій.
3. Стратегії побудови комунікацій в залежності від фактору атрибуції.
4. Тактика дій кризового менеджменту в залежності від обраної стратегії.
5. Позиціонування бренда як метод попередження кризи.
6. Репутація (імідж) організації.
7. Робота з медіа як напрям розгортання кризових комунікацій.
8. Комунікація з медіа під час кризи.
9. Власна піар-кампанія за умов кризи.
10. One voice як технологія зовнішніх комунікацій.
11. Організація і робота кризового медіа-центру.
12. Прес-події під час кризи.
13. Стиль і методи роботи з медіа під час кризи.

Змістовий модуль 2. КОМУНІКАЦІЇ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ РІЗНОГО ТИПУ

Тема 6. Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації

1. Поняття війни і воєнно-політичної кризи.
2. Типи війн.
3. Кризові комунікації на етапі воєнно-політичної кризи.
4. Кризові комунікації під час воєнних дій і на етапі завершення війни.
5. Мирні переговори, функції парламентарія, коаліція союзників, перемир'я, ультиматум, капітуляція.
6. Війна і зміна міжнародного соціального порядку.
7. Роль мирних конференцій (Версальський мирний договір і створення Ліги Націй, Ялтинська і Потсдамська конференції та створення ООН).
8. ООН як площадка для міжнародних комунікацій з метою припинення війн.
9. Миротворчі місії та їх мандати.
10. Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) та її завдання.

11. Комунікації влади і цивільного населення під час воєнно-політичної кризи.
12. Інформаційне протиборство і кризові комунікації.
13. Діяльність Центру стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки.

Тема 7. Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації

1. Сутність внутрішньополітичної кризи.
2. Суб'єкти внутрішньополітичної кризи.
3. Типи і масштаби внутрішньополітичної кризи.
4. Конфлікт інтересів і ціннісний конфлікт як можливі підстави для внутрішньополітичної кризи.
5. Проблема кризових комунікацій в ситуації глибокого психологічного конфлікту й небажання розуміти іншу сторону.
6. Основні функції кризових комунікацій на період гострої кризи.
7. Посередництво (медіація) як вид кризових комунікацій.
8. Технологія круглого столу.
9. Судові процедури як спосіб вирішення конфлікту, що лежить в основі кризи.
10. Роль ЗМІ у подоланні кризи.

Тема 8. Кризові явища в соціальних відносинах та соціальних комунікаціях

1. Сутність та види соціальних криз.
2. Ендогенні й екзогенні соціальні кризи.
3. Кризове середовище.
4. Прояви та наслідки соціальних криз.
5. Алгоритм антикризової стратегії.
6. Кризові комунікації під час російсько-української війни.
7. Сутність терористичної війни й доля цивільного населення.
8. Відповідальність влади перед громадянами і кризові комунікації.
9. Конспірологічні теорії як перешкода виходу з кризи.

Тема 9. Репутаційна криза і правила ефективного реагування

1. Сутність і особливості репутаційної кризи.
2. Роль кризових комунікацій у подоланні репутаційної кризи.
3. Висока репутація і гарантія успішності.
4. Прийоми і засоби репутаційної атаки.
5. Монотролінг.
6. Спін-технології як кризові комунікації для захисту репутації.
7. Основні правила реагування у випадку кризової ситуації.

Змістовий модуль 3. ПРАВОВІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЖУРНАЛІСТІВ В КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ

Тема 10. Стандарти в галузі свободи слова

1. Свобода слова в умовах надзвичайної ситуації, воєнного стану.
2. Позитивні та негативні обов'язки держави щодо захисту свободи слова.

3. Межі втручання у право на приватність та межі допустимої критики певних осіб.

Тема 11. Кризові комунікації в соціальних медіа

1. Потреба використання соціальних медіа під час кризи.
2. Організація кризових комунікацій у соціальних медіа.
3. Реагування на негативну інформацію в соціальних мережах.

Тема 12. Захист від поширення недостовірної інформації

1. Спростування недостовірної інформації в ЗМІ.
2. Заборонені методи подолання кризи.
3. Відновлення репутації в середній і довгостроковій перспективі.
4. Генерація позитивних інформаційних приводів.
5. Експертна думка.

Тема 13. Ефективні практики антикризових комунікацій

1. Організація зустрічей, інтерв‘ю, репортажів та питання безпеки журналіста, групи.
2. Практика безконфліктного спілкування з незнайомими людьми в роботі журналіста.
3. Оцінка стану і намірів співрозмовника в процесі спілкування, ознаки агресивності, потенційної небезпеки з боку співрозмовника.
4. Робота журналіста з групами що постраждали внаслідок конфлікту – поради психологів.
5. Сприяння ефективній комунікації: правила і рекомендації.
6. Як уникнути маніпуляцій. Маніпуляції ЗМІ (як маніпулюють журналістами, і як маніпулюють журналісти).
7. Журналіст як медіатор.
8. Журналістські табу (що журналістам ніколи не можна робити у постконфліктних зонах).

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ
«Кризові комунікації»
денна форма навчання

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг	Самостійна робота	Контрольні заходи
<u>Змістовий модуль 1.</u> Теоретико-методологічні основи дослідження кризових комунікацій						
Тема 1. Вступ до курсу «Кризові комунікації». Понятійний апарат навчальної дисципліни	2	1	1		5	Тести, питання, реферати, завдання
Тема 2. Кризи і кризові ситуації у теоретичному дискурсі	4	1			6	
Тема 3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	2	1			7	
Тема 4. Внутрішні кризові комунікації організаціях	2	1			7	
Тема 5. Зовнішні кризові комунікації	2	1			7	
<u>Змістовий модуль 2</u>. Комунікації у кризових ситуаціях різного типу						
Тема 6. Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації	2	1	1		8	
Тема 7. Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації	2	1			8	
Тема 8. Кризові явища в соціальних відносинах та соціальних комунікаціях	2	1			8	
Тема 9. Репутаційна криза і правила ефективного реагування	2	1			8	
<u>Змістовий модуль 3.</u> Правові основи інформаційної діяльності і рекомендації щодо забезпечення професійної діяльності журналістів в кризових ситуаціях						
Тема 10. Стандарти в галузі свободи слова	2	1	1		7	
Тема 11. Кризові комунікації в соціальних медіа	2	1			7	
Тема 12. Захист від поширення недостовірної інформації	2	1			8	
Тема 13. Ефективні практики антикризових комунікацій	2	1			13	
Разом	**28**	**14**	**3**	**6**	**99**	

заочна форма навчання

Назва теми	Кількість годин			
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Контрольні заходи
<u>Змістовий модуль 1.</u> Теоретико-методологічні основи дослідження кризових комунікацій				
Тема 1. Вступ до курсу «Кризові комунікації». Понятійний апарат навчальної дисципліни	2	-	12	Тести, питання, реферати, завдання
Тема 2. Кризи і кризові ситуації у теоретичному дискурсі	-	-	12	
Тема 3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	-	1	12	
Тема 4. Внутрішні кризові комунікації в організаціях	-	-	10	
Тема 5. Зовнішні кризові комунікації	-	-	10	
<u>Змістовий модуль 2</u>. Комунікації у кризових ситуаціях різного типу				
Тема 6. Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації	2	1	10	
Тема 7. Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації	-	-	10	
Тема 8. Кризові явища в соціальних відносинах та соціальних комунікаціях	-	-	10	
Тема 9. Репутаційна криза і правила ефективного реагування	-	-	10	
<u>Змістовий модуль 3.</u> Правові основи інформаційної діяльності і рекомендації щодо забезпечення професійної діяльності журналістів в кризових ситуаціях				
Тема 10. Стандарти в галузі свободи слова	2	1	12	
Тема 11. Кризові комунікації в соціальних медіа	-	-	10	
Тема 12. Захист від поширення недостовірної інформації	-	-	10	
Тема 13. Ефективні практики антикризових комунікацій	2	1	10	
Разом	**8**	**4**	**138**	

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття передбачає інтенсивну роботу в аудиторії. Воно проводиться у формі обговорення питань, дискусії, керованих викладачем або студентами «круглого столу». Складність практичного заняття полягає у тому, що воно потребує серйозної підготовки викладача й академічної групи, мобілізації всіх навичок та можливостей студентів, чіткості його проведення. Крім закріплення і поглиблення раніше отриманих та засвоєних нових знань, практичне заняття стимулює студентів до пошукової діяльності, знайомить із документами та додатковою літературою, вчить роздумам, розвиваючи тим самим творче мислення і сприяє формуванню переконань. Така форма роботи передбачає також обговорення самостійно підготовлених студентами доповідей, рефератів, повідомлень та ін. завдань.

Практичне заняття № 1

Тема: Кризи і кризові ситуації у теоретичному дискурсі

І. Питання для обговорення

1. Зміст поняття «криза» у психології, соціології, PR.
2. Кореляція понять «криза», «інцидент», «надзвичайна ситуація», «загроза», «ризик», «катастрофа», «стихійне лихо».
3. Поняття «кризова ситуація» та управління кризовими ситуаціями. Підходи до класифікації кризових ситуацій.
4. Дослідження кризових явищ.
5. Поняття і генезис кризових комунікацій.
6. Місце кризи у соціальній динаміці.
7. Характеристики кризи.
8. Ознаки та типологія кризи. Типологія кризових явищ, критерії типізації.
9. Типи криз за сферами прояву (соціальні об’єкти)

- за ступенем гостроти,
- за характером причин,
- за тривалістю,
- за глибиною наслідків.

10. Суспільна рефлексія кризи.
11. Фактори та етапи розвитку кризи.
12. Основні теорії, що пояснюють кризи.

ІІ. Практичне завдання:

1. Пояснити суть світової нафтової кризи 1970 рр. та роль кризових комунікацій у її подоланні.

2. Підготуватися до ведення дискусії та обговорення кейсу «Чи думаєте ви як відомий журналіст?»: *Ви перша американська професійна журналістка Енн Роял. Вам треба взяти інтерв’ю у другого президента Сполучених Штатів Америки Джона Адамса. Але він відмовився. Як вчините?*

1) Вкраду його одяг, поки він купатиметься у річці;
2) Залишу журналістику і почну пекти кренделики;
3) Буду оббивати пороги Білого дому, поки він не погодиться.
4) Ваш варіант.

Практичне заняття № 2

Тема: Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій

І. Питання для обговорення

1. Кризові комунікації у паблік рилейшнз.
2. Методи і прийоми прогнозування криз.
3. Маркери зовнішньої та внутрішньої кризи.
4. Особливості кризових комунікацій.
5. Механізми комунікативного впливу в умовах кризової ситуації.
6. Семіотичні механізми впливу.
7. Комунікативні механізми впливу.
8. Когнітивні механізми впливу.
9. Визначення інформаційного мінімуму для кризових комунікацій.
10. Сфера діяльності компанії та обмеження доступу до даних.
11. Кризова аналітика як спеціальна галузь на перетині соціологічних, фінансових та маркетингових досліджень

ІІ. Практичне завдання:

Підготуватися до ведення дискусії та обговорення кейсу «Чи думаєте ви як відомий журналіст?»: *Ви репортер The Washington Post Карл Бернстайн, разом із колегою Бобом Вудвордом, який переховується під псевдонімом «Глибоке горло», ви публікуєте інформацію отриману від урядового джерела. Кому з високопосадовців нашкодить ваше розслідування?*

1) Ричард Ніксон;
2) Джеральд Форд;
3) Білл Клінтон.

Практичне заняття № 3

Тема: Внутрішні кризові комунікації в організаціях

І. Питання для обговорення

1. Уміння керувати проблемами й комунікувати в хаосі подій.
2. Уміння переконувати – головна навичка лідера.
3. Уміння чути і слухати під час кризи.
4. Як переконують, слухають і чують під час кризи різні типи людей.
5. One voice в комунікаціях і його особлива роль під час кризи.
6. Типові кризові явища в комерційних і некомерційних структурах.
7. Регулярний і кризовий менеджмент в організаціях.
8. Критичні параметри кризового етапу.
9. Антикризовий план заходів (АПЗ).
10. Профілактичні й тренувальні заходи для попередження кризи або пом’якшення її наслідків.
11. Кризові комунікації на початку кризи.
12. Принципи й засоби виходу з кризи.
13. Посткризові дії.

ІІ. Практичне завдання:

1. Проаналізувати приклад нереалізованих кризових комунікацій: кейс «Титанік».

Практичне заняття № 4

Тема: Зовнішні кризові комунікації в організаціях

І. Питання для обговорення

1. Функції зовнішніх комунікацій.

2. Ситуаційна теорія кризових комунікацій.
3. Стратегії побудови комунікацій в залежності від фактору атрибуції.
4. Тактика дій кризового менеджменту в залежності від обраної стратегії.
5. Позиціонування бренда як метод попередження кризи.
6. Репутація (імідж) організації.
7. Робота з медіа як напрям розгортання кризових комунікацій.
8. Комунікація з медіа під час кризи.
9. Власна піар-кампанія за умов кризи.
10. One voice як технологія зовнішніх комунікацій.
11. Організація і робота кризового медіа-центру.
12. Прес-події під час кризи.
13. Стиль і методи роботи з медіа під час кризи.

ІІ. Практичне завдання

1. Законспектувати тези подкасту репутаційного та антикризового радника, експерта з комунікацій з 20-річним досвідом інформаційних проєктів для бізнесу та політичних структур *«Сергій Біденко – про кризові кейси 2021 та репутаційні тренди 2022»* (https://podcasts.nv.ua/episode/9180.html) для обговорення.

2. Проаналізувати стратегії побудови кризових комунікацій, які запропонував Т. Кумбс в залежності від фактору атрибуції (об'єкт на який переноситься вина за кризу).

3. Дати аргументовану відповідь, яку роль під час кризи грає емоційний стан стейкхолдерів?

4. Назвати уроки, які організація може винести, згідно із теорією Г. Ліппіта, з кризового переходу.

Практичне заняття № 5
Тема: Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації

І. Питання для обговорення

1. Поняття війни і воєнно-політичної кризи.
2. Типи війн.
3. Кризові комунікації на етапі воєнно-політичної кризи.
4. Кризові комунікації під час воєнних дій і на етапі завершення війни.
5. Мирні переговори, функції парламентарія, коаліція союзників, перемир'я, ультиматум, капітуляція.
6. Війна і зміна міжнародного соціального порядку.
7. Роль мирних конференцій (Версальський мирний договір і створення Ліги Націй, Ялтинська і Потсдамська конференції та створення ООН).
8. ООН як площадка для міжнародних комунікацій з метою припинення війн.
9. Миротворчі місії та їх мандати.
10. Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) та її завдання.
11. Комунікації влади і цивільного населення під час воєнно-політичної кризи.
12. Інформаційне протиборство і кризові комунікації.

13. Діяльність Центру стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки.

II. Практичне завдання:

1. Дати визначення сутності війн за фон Клаузевіцем.
2. Проаналізувати основні формати кризових комунікацій впродовж розгортання воєнно-політичної кризи й ведення військових дій.
3. Назвати приклади, в яких випадках переговори можуть припинити військові дії.
4. Пояснити, чому Мюнхенські домовленості 1938 р. не зупинили початок Другої світової війни.

Практичне заняття № 6

Тема: Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації

I. Питання для обговорення

1. Сутність внутрішньополітичної кризи.
2. Суб'єкти внутрішньополітичної кризи.
3. Типи і масштаби внутрішньополітичної кризи.
4. Конфлікт інтересів і ціннісний конфлікт як можливі підстави для внутрішньополітичної кризи.
5. Проблема кризових комунікацій в ситуації глибокого психологічного конфлікту й небажання розуміти іншу сторону.
6. Основні функції кризових комунікацій на період гострої кризи.
7. Посередництво (медіація) як вид кризових комунікацій.
8. Технологія круглого столу.
9. Судові процедури як спосіб вирішення конфлікту, що лежить в основі кризи.
10. Роль ЗМІ у подоланні кризи.

II. Практичне завдання:

1. Навести приклади ситуацій, за яких умов політична криза може бути вирішеною судовим шляхом.
2. Прокоментувати, які агресивні дії можуть бути використані під час внутрішньополітичної кризи.

Практичне заняття № 7

Тема: Репутаційна криза і правила ефективного реагування

I. Питання для обговорення

1. Сутність і особливості репутаційної кризи.
2. Роль кризових комунікацій у подоланні репутаційної кризи.
3. Висока репутація і гарантія успішності.
4. Прийоми і засоби репутаційної атаки.
5. Монотролінг.
6. Спін-технології як кризові комунікації для захисту репутації.
7. Основні правила реагування у випадку кризової ситуації.

II. Практичне завдання:

1. З'ясувати, в чому полягає сутність і відмінність класифікацій криз репутації за походженням, динамікою протікання, можливих всередині організації та класифікації Сема Блека.

2. Навести приклади, коли засобами ІПСО знищувалася корпоративна або індивідуальна репутація.

3. Навести приклади локальних соціальних криз.

4. Пояснити, які етичні дилеми виникають перед ПР-фахівцем, прессекретарем в умовах репутаційною кризи, навести приклади.

5. Дати аргументовану відповідь, чи є ефективною стратегія замовчування кризи?

6. Кейсове завдання:

1) Ознайомитися із ситуацією «Комунікаційна криза ОККО: кейс із вулиці Ревуцького» за покликанням : https://ukrcontent.com/reports/komunikacijna-kriza-okko-kejs-iz-vulici-revuckogo1.html.

1) Пояснити невдалі дії мережі ОККО, що спричинили репутаційну кризу.

2) Прокоментуйте дії поліції, конкурентів і відповідні їхні наслідки.

3) Ваш варіант вирішення ситуації.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

Завдання для самостійної роботи з дисципліни «Кризові комунікації» є видом позааудиторної роботи студентів і виконуються ними самостійно в процесі вивчення програмового матеріалу.

Метою цього виду роботи є оволодіння навичками самостійного вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студентів з навчального курсу програми.

У навчальному процесі використовуються такі види самостійної роботи студента:

- конспекти з окремих тем програми;
- анотування і рецензування прочитаної додаткової літератури з дисципліни;
- підготовка повідомлень з тем, що стосуються майбутнього фаху.

Результати самостійної роботи студент занотовує в окремому зошиті, що перевіряється викладачем.

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Змістовий модуль та теми курсу	**Академічний контроль**	**Термін вико-нання (тижні)**
<u>Змістовий модуль 1.</u> Теоретико-методологічні основи дослідження кризових комунікацій		
Тема 1. Вступ до курсу «Кризові комунікації». Понятійний апарат навчальної дисципліни	3. Виписати зі словників і підручників визначення кризи, подумати, яке з них найбільш точно відображає її природу. 4. Пояснити конфліктологічне розуміння кризи. 5. Обґрунтувати (або спростувати) думку, що криза є потенційною точкою росту. 6. Підготувати презентацію на одну із тем: «Теорія катастроф та її застосування», «Кризи у сучасному світі».	II-III
Тема 2. Кризи і	1. Дібрати власні приклади на підтвердження тез	III

кризові ситуації у теоретичному дискурсі	лекції про основні теорії, що пояснюють кризи. 2. Написати реферат на одну із тем: 1) Теорія довгих хвиль Кондратьєва. 2) «Велика депресія» 1930-х рр.: причини, розгортання, наслідки. 3) Роль криз в історії людства. Теорія А. Тойнбі (Британія). 4) Світова економічна криза 2008-2009 рр.: причини і соціальні наслідки. 5) «Точка біфуркації» і множинність вибору в соціальних практиках.	
Тема 3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	1. Коротка письмова відповідь щодо основних методів і прийомів прогнозування криз. 2. Кейсове завдання «Недавній кейс Хлібного: про крадіжку, комунікації та цінності»: 1) Ознайомтеся із ситуацією за покликанням: https://biz.nv.ua/ukr/experts/keys-hlibnogo-prigoshchati-znayomih-ce-kradizhka-reputaciya-biznesu-ostanni-novini-50160520.html; 2) дайте письмову відповідь, чому, на вашу думку, фінансових і репутаційних втрат зазнали всі сторони конфлікту; 3) запропонуйте свій варіант вирішення ситуації.	IV
Тема 4. Внутрішні кризові комунікації в організаціях	1. Тезова письмова відповідь щодо ключових питань статті *Perfect PR agency* «Кризові комунікації: моніторинг, чек-листи, оцінка» (https://perfect-pr.com.ua/kryzovi-komunikatsiimonitorynh-chek-lysty-otsinka/). 2. Підготувати презентацію на тему: «Антикризовий план заходів».	V
Тема 5. Зовнішні кризові комунікації	1. Конспект тез за темою. 2. Пояснити, в чому полягають цілі аудиту зовнішніх і внутрішніх комунікацій під час репутаційного аудиту *(дати коротку письмову відповідь)* 3. Підготуватися до ведення дискусії та обговорення кейсу «Чи думаєте ви як відомий журналіст?»: *Ви – В'ячеслав Чорновіл. Ви збираєтесь видавати підпільний журнал в тоталітарних умовах, де свобода слова карається арештами, каторгою та смертю. Як вчините?* 1) Плюну на цю невдячну справу; 2) Буду публікуватися на Заході; 3) Прийму до уваги, що я і мої соратники можуть сісти за грати, але буду видаватися в	VI

	Україні.	
Змістовий модуль 2. Комунікації у кризових ситуаціях різного типу		
Тема 6. Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації	Дати коротку письмову відповідь: *1. Чому вважається, що термін «кризові комунікації» виник під час Карибської кризи?* *2. Яку роль можуть виконувати неформальні перемовини під час воєнно-політичної кризи?* *3. Яку роль відіграє інформування цивільного населення під час розгортання воєнно-політичної кризи та ведення бойових дій?* 4. *Основні види комунікування з цивільним населенням в умовах повномасштабної війни.*	VII
Тема 7. Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації	1. Конспект тез за тематичними питаннями; 2. Коротка письмова відповідь: *1) Які суб'єкти є сторонами конфлікту у внутрішньополітичній кризі?* *2) Які форми може прийняти внутрішньополітична криза за ознакою гостроти зіткнення сторін?* *3) Чому Американську громадянську війну (1861-1865) можна розглядати як продовження ціннісного конфлікту в американському суспільстві?* *4) Які функції виконують кризові комунікації впродовж внутрішньополітичної кризи?* 5) *Назвіть основні типи кризових комунікацій, які можуть виникати поміж сторонами конфлікту?*	VIII
Тема 8. Кризові явища в соціальних відносинах та соціальних комунікаціях	1. Дати коротку письмову відповідь + відповідь на практичному занятті: *1) Що є специфікою соціальних криз?* *2) Які соціальні кризи можна визначити як ендогенні й екзогенні за факторами генезису?* *3) За яким алгоритмом доцільно діяти при загрозі розгортання соціальної кризи?* *4) Яким чином фейки впливають на перебіг соціальної кризи?* *5) Що означає термін «інфодемія»?* *6) Яку роль відіграє фактор довіри до інституцій у подоланні кризових явищ?* 2. Підготувати презентацію на одну із запропонованих тем: *1) Екологічні кризи: соціальні наслідки і проблема кризових комунікацій.* *2) Кризові комунікації як спосіб зниження гостроти соціальних наслідків війни.*	IX

	3) *Депопуляція і перенаселення: кризові комунікації влади і населення.*	
Тема 9. Репутаційна криза і правила ефективного реагування	1. Дати коротку письмову відповідь: *1) Що означає на практиці «монотролінг»?* *2) Чи може висока репутація бути «охоронною грамотою» в умовах ведення інформаційних війн?* *3) В чому сенс спін-технологій?* *4) Що означають терміни «до-спін», «після-спін»?* *5) Назвіть основні правила поведінки суб'єкта, проти якого ведеться репутаційна війна.* 2. Законспектувати основні поради комунікаційниці Яни Ляхович у статті у журналу Forbes Ukraine «Кризові комунікації. Як бренду не стерти себе з ринку, якщо трапилась репутаційна халепа?» за покликанням: https://forbes.ua/leadership/krizovi-komunikatsii-yak-brendu-ne-sterti-sebe-z-rinku-yakshcho-trapilas-reputatsiyna-khalepa-poradi-komunikatsiynitsi-yani-lyakhovich-16112024-24845. 3. Розповісти про особливості комунікацій зі ЗМІ та зміни у функціоналі прессекретаря в період кризи репутації організації. 4. Навести ключові помилки, які можуть бути допущені під час комунікацій зі ЗМІ в умовах кризи репутації організації, та пояснити, до яких негативних наслідків вони можуть призвести (*коротка письмова відповідь)*	X
<u>Змістовий модуль 3.</u> Правові основи інформаційної діяльності і рекомендації щодо забезпечення професійної діяльності журналістів в кризових ситуаціях		
Тема 10. Стандарти в галузі свободи слова	Підготувати презентацію на одну із тем:	XI
Тема 11. Кризові комунікації в соціальних медіа	1. Дати коротку письмову відповідь: 1) Навіщо використовувати соціальні медіа під час кризи? 2) Як організувати кризові комунікації в соціальних медіа? 3) Реагування на негативну інформацію в соціальних мережах	XII
Тема 12. Захист від поширення недостовірної інформації	1. Пройти тест на виявлення недостовірної інформації на платформі знання за покликанням: https://znanija.com/task/55351125. 2. Виписати із доступних джерел 4 зразки недостовірної інформації. Вкажіть ознаки	XIII

	недостовірності. 3. Озайомитися та тезово викласти матеріал: - кн. «Огляд судової практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду у справах про захист гідності, честі та ділової репутації» за посиланням: https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folderfor_uploads/supreme/Ogliad_KCS.pdf - Статті з газети Урядовий кур'єр «Відповідальність за поширення недостовірної інформації» за посиланням: https://ukurier.gov.ua/uk/articles/vidpovidalnist-za-poshirennya-nedostovirnoyi-infor/.	
Тема 13. Ефективні практики антикризових комунікацій	Підготувати презентації та теми: - «Кризова комунікація: практичні поради для успішного спілкування з колегами»; - «Формування ключового повідомлення під час кризи».	XIV-XV
Разом – 100 балів		

Самостійна робота студента з курсу «Кризові комунікації» здійснюється за такими напрямами:

1. Підготовка до практичних (семінарських) занять:
   - опрацювання лекційного матеріалу;
   - вивчення теми за підручниками та посібниками;
   - робота з рекомендованою додатковою літературою (монографії, статті в періодичних виданнях, словники); − виконання завдань і вправ до практичних занять.
2. Опрацювання винесених на самостійне опрацювання питань.
3. Підготовка до складання усного модуля у вигляді експрес-опитування та написання підсумкової (ректорської) контрольної роботи.
4. Підготовка до іспиту.

7. ТРЕНІНГ

Організація і проведення тренінгу. Метою проведення тренінгу з дисципліни «Кризові комунікації» є набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання поставлених завдань в одному із видів діяльності або в певній сфері. Проведення тренінгу на тему: «Аналіз кризи за формалізованими напрямами» передбачає розв'язання таких завдань:

1.	Виокремити і описати кризові комунікації за схемою, що додається викладачем.
2.	Список можливих кейсів для аналізу кризових комунікацій *(на вибір студента)*: -Велика депресія 1930-х рр. - Світова нафтова криза 1970-х рр. - Серпнева політична криза в СРСР 1991 р.

	- Катастрофа на Фукусімі-1 (2011 р.) - «Революція на граніті» (1990 р.)
3.	Скласти план «Антикризовий план заходів».
4.	Скласти пресреліз з приводу кризової події.
5.	Розробити алгоритм антикризового реагування з урахуванням об'єкту, де відбувається криза. Створення кризової команди.

8. ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ ТА МЕТОДИ ДЕМОНСТРУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Процес активізації навчання вимагає певної спільної діяльності студента і викладача, застосування різноманітних засобів, форм, системи дій, прийомів, спрямованих на виконання навчальних завдань.

Під час викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так й інтерактивних навчальних технологій, серед яких: робота в малих групах, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, дебати, диспути, дискусії, студентські проєкти, а також лекції практичні та індивідуальні заняття, консультації, бесіди, тестування, робота з літературою, реферування, самостійна робота. У навчальному процесі передбачається використання новітніх комп'ютерних технологій.

Складним є те, що комунікативна сфера, через її специфіку, не піддається простому сприйняттю та аналізу. Вона − поєднання мислення, науки і творчості.

Сприйняття матеріалу ускладнюється новизною низки розглядуваних питань, оскільки ця дисципліна перебуває на етапі накопичування та осмислювання емпіричного (практичного) матеріалу, розроблення системи понять, уточнень термінів та ін. Для подолання цих «перешкод» важливо стати сприйнятливим до будь-якої інформації про світ комунікацій, зокрема у професійній сфері, стежити за останніми новинами у цій галузі через читання різноманітної літератури, перегляд відповідних телепрограм. Доцільно сформувати окремі теки, в яких зберігати газетні вирізки, копії журнальних статей, рекламні буклети, власні нотатки тощо. Проте не варто робити це по кожній темі курсу. Раціональнішим є підхід, за якого студент обирає одну або декілька проблемних, найбільш цікавих для нього тем і збирає щодо них матеріал, який у подальшому може стати основою для підготовки рефератів чи написання наукової роботи.

У процесі вивчення дисципліни «Кризові комунікації» використовуються такі засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування – робота на заняттях (відвідуваність; презентаційні виступи на практичних заняттях, участь у роботі малих груп, дебатах) та тестування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- наскрізні проєкти;
- командні проєкти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;

- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- проміжний контроль – самостійна робота (робота з інформаційними джерелами);
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- ректорська контрольна робота;
- комплексний іспит;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

Види роботи студента:

1. Робота на практичних заняттях:

− участь в обговоренні питань;
− презентаційні виступи на семінарах;
− застосування кейс-методу;
− активна участь у ділових іграх, дебатах, диспутах;
− написання контрольних робіт, розв'язання тестових завдань.

2. Самостійна робота:

− робота з інформаційними джерелами;
− презентація результатів;

3. Контрольні зрізи (написання екзаменаційної роботи).

За відсутності студента на семінарському занятті він зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття в позааудиторний час (час консультацій викладача) та подати на перевірку конспект відповідей на питання практичного заняття за планом занять.

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

9. КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Кризові комунікації» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		**Модуль 2**	**Модуль 3**
40%	**40%**	**5%**	**15%**
Поточне оцінювання *Участь у практичних заняттях (1-13) та*	Модульний контроль 1 *тестування*	Тренінг	Самостійна робота *Опрацювання тем 1-13*

оцінювання рівня виконання практичних завдань.			

Шкала оцінювання

Підсумковий бал	Оцінка за традиційною шкалою
	залік
90-100	зараховано
89-70	
60-69	
26-59	не зараховано
1-25	

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ з/п	Наочні матеріали	Номер теми
1.	Ноутбук	1–13
2.	Мультимедійний проєктор	1–13
3.	Система дистанційного навчання ЗУНУ *moodle.wunu.edu.ua*	1–13
4.	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: *MS Office*	1–13
5.	Телекомунікаційне програмне забезпечення (*Internet Explorer, Opera, Google Chrome. Firefox*)	1–13

11. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Баєва, О., Васильченко, О., & Ісакова, О. Світові економічні кризи: причини та наслідки. *Економіка та суспільство*. 2021. (28). URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/468.
2. Блашків О. В. Теорія комунікацій. Навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2019. 107 с.
3. Вебстер М. Україна. Висвітлення конфлікту: Практичний посібник для журналістів. К.: British Embassy. 20 с. URL: https://www.thomsonfoundation.org/media/33402/ukraine_1203bleed_ukr_preview.pdf.
4. Головко О. М. Медіабезпека людини: засади інформаційно-правової політики: Монографія. Київ: Видавничий дім «АртЕк». 2019. 168 с.
5. Кеппс Р. Як писати про війну. К.: Смолоскип, 2022. 154 с.
6. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій. К.: Фабула, 2023. 200 с.
7. Кризові комунікації: моніторинг, чек-листи, оцінка // Perfect PR. 24/05/2022. URL: https://perfect-pr.com.ua/без-рубрики/kryzovi-komunikatsii-monitorynh-chek-l ysty-otsinka.
8. Маркетинг і кризовий менеджмент у публічному управлінні та адмініструванні / Н. Ю. Подольчак, О. Л. Перхач, Н. В. Цигилик. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2022. 103 с.

9. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи. Київ, 2020. 109 с.

10. Кухта П. Кризи, їх причини та наслідки. URL: https://cutt.ly/HgrxvBR/

11. Посібник з безпеки для журналісті: посібник для репортерів у небезпечних зонах. К., 152 с. URL: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381168.

12. Репутація vs Кризи: як це працює / Н. Коновалова. 20.01.2022. PG. URL: https://thepage.ua/ua/experts/reputaciya-vs-krizi-yak-ce-pracyuye.

13.Ризики в сучасному нестабільному суспільстві: соціальні і культурні виміри; за ред. Л. Г. Скокової. Київ: Інститут соціології НАН України, 2021. 295 с. URL: https://i-soc.com.ua/assets/files/journal/monografiya21_04_22.pdf.

14. Роланд Дж. Карл Маркс, жадібність і кризи. NV. 7/08/2018 URL: https://nv.ua/ukr/opinion/karl-marks-zhadibnist-i-krizi-2486911.html.

15. Сорока М. Журналісти на війні. Документальні дослідження, хронікальний літопис, аналітика. К, 2022. 448 с.

16.Указ Президента України від 25 лютого 2017 року №47/2017 «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 29 грудня 12 2016 року «Про Доктрину інформаційної безпеки України». URL: https://www.president.gov.ua/documents/472017-21374.

17.Українське суспільство в умовах війни. 2022: Колективна монографія / С. Дембіцький, О. Злобіна, Н. Костенко та ін.; за ред. член.-кор. НАН України, д. філос. н. Є. Головахи, д. соц. н. С. Макеєва. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.

18. Холод О. Комунікаційні технології. К.: Центр учбової літератури, 2023. 212 с.

19.Schmickle Sharon. Reporting War : Як писати про війну [проєкт за підтримки Центру Дарт Журналістики і Травми. Переклад – Інна Рахмістрюк]. URL: https://medialab.online/wp-content/uploads/2016/02/War.pdf.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА:

20.Антикризові комунікації для громадських організацій. Піранья. Закритий клуб піарників : веб-сайт. URL: http://practicum.space/antykryzovi_komunikatsiyi

21. Бодрецький М. В. Кризи в Україні, їх причини та наслідки. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. Випуск 4 (21). С. 457-470.

22. Гондюл О.Д. Компанії з найкращою репутацією у світі: соціальна відповідальність як ключовий аспект. *Інтегровані комунікації*. 2020. № 1 (9). С. 13-21.

23. Дишкант О. В., Бабійчук І. В., Романюк Н. М. Залежність безпеки населення при надзвичайних ситуаціях від ефективної комунікації. *Наука і техніка.* 2022. № 4(4). С. 233-241.

24.Домовлятися завжди. Як досягти максимуму в будь-яких переговорах [Текст] : [пер. з англ.] / Г. Кеннеді. Харків, 2019. 335 с.

25.Гарькавий Є. М. Кризові комунікації як напрям реалізації стратегічних комунікацій у силах оборони України. *Політичне життя*. 2019. № 3. С. 64-70.

26.Гладвелл М. Розмова з незнайомцями «Що слід знати про людей, яких ми не знаємо». К.: КМ-Букс, 2020. 352 с.

27. Гусак О. Кризовий інформаційний менеджмент організації: теоретичні аспекти. *Український науковий журнал "ОСВІТА РЕГІОНУ"*. 2021. № 4.

28.Жовтко Г. Про кризові комунікації: https://youtu.be/H5Ki6qVGCM8.

29.Інструменти штучного інтелекту. Путівник для організацій громадянського суспільства / В. Бойко, О. Петрів. К.: Центр демократії та верховенства права, 2024. 51 с. URL: https://cedem.org.ua/wp-content/uploads/2024/01/Gaid-dlya-OGS-pro-shtuchnyi-intelekt.pdf.

30.Особливості використання антикризових комунікацій в управлінні корпоративною репутацією / Володимир Фалович, Наталія Бакуліна, Дмитро Шушпанов. *Регіональна аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2020. № 25 URL: http://rarrpsu.wunu.edu.ua/index.php/rarrpsu/article/view/372.

31.Пам'ятка про особисту безпеку журналіста. URL: http://imi.org.ua/bezpeka/securitynews/41896-pamyatka-pro-osobistu-bezpeku-jurnalista.html.

32.Світ на порозі кризи. Чому всі говорять про рецесію та які є загрози для України / Богдан Мірошніченко. *Українська правда*. 22.07.2022. URL: https://www.epravda.com.ua/publications/2022/07/22/689486/.

33.Фалович В., Бакуліна Н., Шушпанов Д. Особливості використання антикризових комунікацій в управлінні корпоративною репутацією. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України.* 2020. Вип. 25. С. 66-71.

34.Alrawabdeh, W., Alheet, A. F., Al-Dwiry, M., & Hamand, A. Y. F. B. Crisis Communication as Trust Repair Strategy in the Fast Food Industry Comparison of Case Studies. *International Journal of Business and Social Science*. 2020. 11(11).

35.Dimitrova, D.V. Global Journalism: Understanding World Media Systems. Lanham: Rowman&Littlefield, 2021. 258 p.

36.Claeys, A.-S., Cauberghe, V., Vyncke, P. Restoring reputations in times of crisis: An experimental study of the Situational Crisis Communication Theory and the moderating effects of locus of control. *PUBLIC RELATIONS REVIEW*. 2020. 36 (3).

37.Lievrouw, L. A., Loader, B.D. Handbook of Digital Media and Communication. Abingdon: Routledge. 2020. 406 p.

38.Potter, W. J. Digital Media Effects. Lanham: Rowman & Littlefield. 2021. 264 p.

39.The Handbook of Crisis Communication. Edited by W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay. 2010. URL: https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Imagenes/Imagenes_Programas/Imagenes_Posgrados/Facultad_de_Educacion/Maestria_Dir_Gestion_Inst_Educativas/The_Handbook_of_Crisis_Communication.Coombs_y_Holladay.pdf.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ:

40.Верховна Рада України : Офіційний веб-портал. URL: http://www.rada.gov.ua. Назва з титул. екрана. Дата доступу : 19.08.2024.

41.Журналісти в зоні АТО : практичний порадник URL: http://osvita.mediasapiens.ua/material/33476.

42.Комітет Верховної Ради України з питань свободи слова та інформаційної політики. URL:

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_komity?pidid=2641. Назва з титул. екрана. Дата доступу : 19.08.2024.

43.Кризові комунікації в часи пандемії: ресурси, інструменти та інсайти. Громадський простір: веб-сайт. URL: https://www.prostir.ua/?kb=kryzovi-komunikatsiji-v-chasy-pandemiji-resursy-instrumenty-ta-insajty.

44.Моніторинг інформполітики. ГО «Детектор медіа». URL: https://detector.media/tag/1717/.

45.Президент України : Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: http://www.president.gov. Назва з титул. екрана. Дата доступу : 19.08.2024.

46.Робота журналіста в гарячих точках. URL: http://imi.org.ua/news/45144-navchalni-materiali-robota-jurnalista-v-garyachih-tochkah-videoinfografika.html
Сайт для медійників «Телекритика». URL: http://www.telekritika.ua.

47.Сайт з медіаграмотності ГО «Детектор медіа». URL: https://ms.detector.media.

48.Топ-5 антикризових інструментів для маркетологів. Deadline: веб-сайт. URL: https://www.deadline.com.ua/blog/top-5-antikrizovih-nstrument-v-dlyamarketolog-v.

49.Центр стратегічних комунікацій StratCom Ukraine. URL: https://stratcomua.org/ua Центр стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки. URL: https://www.facebook.com/StratcomCentreUA/

50.Як бізнесу управляти кризовими комунікаціями. Дія. Бізнес : веб-сайт. URL: https://business.diia.gov.ua/cases/antikrizovi-risenna/ak-biznesu-upravlati-krizovimi-komunikaciami.

51. Український кризовий медіа центр: офіційний сайт. URL: http://ucmc.org.ua/uk/ strategy

52.Урядовий портал : Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України URL: http://www.kmu.gov.ua. Назва з титул. екрана. Дата доступу : 19.08.2024.

53. Міністерство інформаційної політики України URL: http://mip.gov.ua/content/alina-frolova.html. Назва з титул. екрана. Дата доступу : 19.08.2024.