

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



Маркетинг в социальных сетях

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/ Специализация Маркетинг и управление брендами

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):

к.э.н, Трушниковая Ирина Олеговна

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 5
в том числе:		
контактная работа	48	
самостоятельная работа	96	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	5
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	20
Практические занятия	28
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	48
Самостоятельная работа	96
Часы на контроль	36
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у обучающихся профессиональных компетенций, позволяющих участвовать в планировании, реализации и мониторинге маркетинговой деятельности с использованием современных каналов коммуникации - социальных сетей и других социальных медиа.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Маркетинг в социальных сетях относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 - Способен создавать и редактировать маркетинговый контент, управлять маркетинговой информацией в цифровой среде при продвижении товаров, услуг, брендов	ПК-1.3 - Использует современные методы продвижения, персонализации цифрового маркетингового контента и настройки веб-трафика в процессе маркетинга товаров, услуг и брендов	<p>Знать: основные этапы развития социальных сетей и других социальных медиа; ключевые характеристики основных видов социальных медиа; содержание и функции маркетинга в социальных медиа, его место в маркетинговой деятельности компании; показатели.</p> <p>Уметь: планировать маркетинговые кампании и маркетинговые исследования в социальных медиа и выбирать показатели для мониторинга; анализировать эффективность маркетинга в социальных медиа.</p> <p>Владеть: методами создания и продвижения контента в социальных сетях, методами оценки эффективности маркетинга в социальных сетях.</p>
ПК-4 - Способен применять принципы, модели, инструменты и информационные технологии в области маркетинга, а также осуществлять коммуникации с потребителями и стейкхолдерами в процессе разработки, принятия и оценки управленческих решений в различных	ПК-4.2 - Применяет принципы, методы, модели и инструменты маркетинга взаимоотношений с потребителями	<p>Знать: принципы, инструменты информационных технологий в области маркетинга и коммуникаций с потребителями и стейкхолдерами.</p> <p>Уметь: применять методы и модели коммуникации и инструменты информационных технологий во взаимоотношениях с потребителями.</p> <p>Владеть: принятием управленческих решений на основе моделей и инструментов коммуникаций, информационных технологий и принципов маркетинга.</p>

сферах деятельности		
---------------------	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Понятие и основные характеристики социальных медиа (СМ).	Феномен популярности и история развития социальных сетей и других социальных медиа. Понятие и ключевые признаки СМ. Общая характеристика пользователей СМ. Особенности восприятия информации и принципы коммуникации в СМ. Характеристика основных социальных медиа: архитектура, пользователи. Социальные сети. Нишевые и профессиональные социальные сети. Блоги и микроблоги. Сервисы для публикации и обмена информацией: видео, фото, тексты. Форумы. Геолокационные сервисы.	3	2		12
Тема 2. Общая характеристика маркетинга в социальных медиа (СММ).	Основные задачи и направления использования СММ. Принципы и отличительные особенности СММ. Социальные сети и социальные медиа: сходства и различия. Место СММ в структуре инструментов интернет-маркетинга. Интернет-представительства компаний. Ограничения СММ. Интеграция СММ в маркетинговую деятельность компании. Планирование маркетинговой кампании в СМ.	3	2		12
Тема 3. Маркетинговые исследования в СМ.	Мониторинг и веб-аналитика в СМ. Использование общедоступных и коммерческих сервисов. СМ в проведении качественных маркетинговых исследований. Семантическое ядро и его роль в СММ.	2	4		12
Тема 4. Рекламные технологии в СМ.	Таргетированная реклама: подбор целевой аудитории, настройка рекламных объявлений, оценка бюджета. Сходства и различия с контекстной рекламой. Технологии ретаргетинга.	2	8		12
Тема 5. Инструменты привлечения и удержания клиентов.	Контент-стратегия: создание и продвижение собственного контента, использование популярного контента. Создание и управление сообществом. Оформление сообщества. Партнерский маркетинг. Организация вирусных конкурсов.	4	4		12
Тема 6. Управление	Блоги и блогосфера в формировании репутации. Анализ новостной повестки. Работа с лидерами мнений. Слухи в формировании	2	4		12

репутацией в СМ.	репутации, управление слухами. Работа с негативной информацией (естественной и целенаправленной).				
Тема 7. Генерирование инноваций в СМ.	Инновации через вовлечение пользователей СМ в цепочку создания ценности компании. Краудсорсинг. Поиск идей с помощью интернет-форумов, групп в социальных сетях и интернет-сообществ. Предпосылки и риски интерактивного инновационного маркетинга.	2	2		12
Тема 8. Оценка эффективности СММ.	Методы оценки эффективности СММ. Ключевые метрики и показатели СММ. Воронка продаж в СММ. Формирование отчета.	2	2		12
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		20	28	0	96

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Курочкина, А.Ю. Интернет-маркетинг : учебное пособие / А.Ю.Курочкина, С.Б.Голубцов, О.А.Погребова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра маркетинга. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016. — 88 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	http://opac.unecon.ru/elibrary ... B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3.pdf
Акулич, М. В. Интернет-маркетинг : учебник для бакалавров / М. В. Акулич. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 352 с.	https://znanium.com/read?id=358148
Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 2. SMM, рынок М&А : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 507 с.	https://urait.ru/viewer/osnovy ... h-chast-2-smm-rynok-m-a-490449
Сенаторов, А. Контент-маркетинг: Стратегии продвижения в социальных сетях: Учебное пособие / Сенаторов А. - М.:Альпина Паблишер, 2016. - 153 с.	https://znanium.com/read?id=333371

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 603 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 64 посадочных мест, рабочее место преподавателя, трибуна - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>
<p>Ауд. 511 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 66 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна - 1 шт., тумба мультимедийная - 1 шт. Моноблок Acer Aspire Z1811 Intel Core i5-2400S@2.50GHz/4Gb/1Tb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Экран с электроприводом Draper Baronet 153x200 см 213/84 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>
<p>Ауд. 210 Компьютерный класс (для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) с применением вычислительной техники). Оборудован мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 14 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска аудиторная - 1 шт., трибуна аудиторная - 1 шт., Компьютер Моноблок FOX MIMO 4450 2.8Gh\4gb\500GB\DVD-RW\21.5\WiFi\Lan - 16 шт., Проектор NEC NP610 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>192007, г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, лит. А</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Феномен популярности и история развития социальных сетей и других социальных медиа.
- 2 Понятие и ключевые признаки СМ.
- 3 Маркетинг в социальных сетях (СММ).
- 4 Социальные сети и социальные медиа: сходства и различия.
- 5 Место СММ в структуре инструментов интернет-маркетинга.
- 6 Интернет-представительства компаний.
- 7 Общая характеристика пользователей СМ.
- 8 Особенности восприятия информации и принципы коммуникации в СМ.
- 9 Характеристика основных социальных медиа: архитектура, пользователи.
- 10 Основные социальные сети и их характеристика.
- 11 Нишевые и профессиональные социальные сети.
- 12 Блоги и микроблоги.
- 13 Сервисы для публикации и обмена информацией: видео, фото, тексты.
- 14 Форумы.
- 15 Геолокационные сервисы.
- 16 Общая характеристика маркетинга в социальных медиа (СММ).
- 17 Основные задачи и направления использования СММ.
- 18 Принципы и отличительные особенности СММ.
- 19 Ограничения СММ.
- 20 Интеграция СММ в маркетинговую деятельность компании.
- 21 Планирование маркетинговой кампании в СМ.
- 22 Маркетинговые исследования в СМ
- 23 Мониторинг и веб-аналитика в СМ.
- 24 Использование общедоступных и коммерческих сервисов.
- 25 СМ в проведении качественных маркетинговых исследований.
- 26 Семантическое ядро и его роль в СММ.
- 27 Контентная стратегия: создание и продвижение собственного контента, использование популярного контента.
- 28 Создание и управление сообществом.
- 29 Оформление сообщества. Основные требования.
- 30 Рекламные технологии в СМ.
- 31 Контекстная реклама.
- 32 Таргетированная реклама. Роль и задачи.
- 33 Основные правила настройки таргетированной рекламы.
- 34 Сходства и различия между таргетированной и контекстной рекламой.
- 35 Технологии ретаргетинга.
- 36 Партнерский маркетинг.
- 37 Организация вирусных конкурсов.
- 38 Блоги и блогосфера в формировании репутации.
- 39 Работа с лидерами мнений.
- 40 Слухи в формировании репутации, управление слухами.
- 41 Работа с негативной информацией (естественной и целенаправленной).
- 42 Инновации через вовлечение пользователей СМ в цепочку создания ценности компании.
- 43 Воронка продаж в СММ.

- 44 Краудсорсинг. Поиск идей с помощью интернет-форумов, групп в социальных сетях и интернет-сообществ.
- 45 Маркетинговые исследования в СМ
- 46 Мониторинг и веб-аналитика в СМ.
- 47 Использование общедоступных и коммерческих сервисов.
- 48 Инструменты продвижения в СМ.
- 49 Управление репутацией в СМ.
- 50 Генерирование инноваций в СМ.
- 51 Предпосылки и риски интерактивного инновационного маркетинга.
- 52 Методы оценки эффективности СММ.
- 53 Ключевые метрики и показатели СММ. Формирование отчета.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	письменно	1-3
2	Аналитическая работа	письменно	4-8
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-8

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-8
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-8
Подготовка к экзамену	1-8

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.