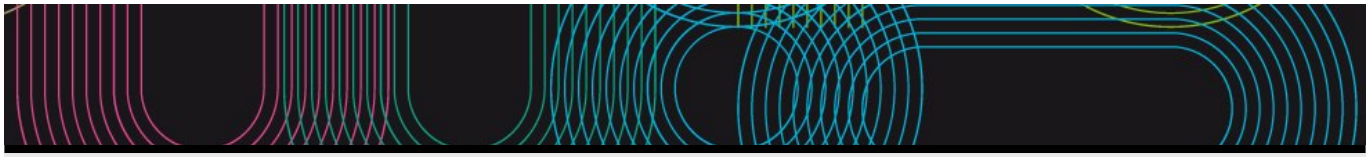

| DATOS IDENTIFICATIVOS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Comunicación de crisis** | | | | |
| Asignatura | Comunicación de crisis | | | |
| Código | P04G190V01904 | | | |
| Titulacion | Grado en Publicidad y Relaciones Públicas | | | |
| Descriptores | Creditos ECTS | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 1c |
| Lengua Impartición | Castellano<br>Gallego | | | |
| Departamento | Comunicación audiovisual y publicidad | | | |
| Coordinador/a | Torres Romay, Emma | | | |
| Profesorado | Torres Romay, Emma | | | |
| Correo-e | emmatr@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descripción general | La materia busca preparar a los alumnos y alumnas en un ámbito de trabajo muy específico dentro de la comunicación corporativa e institucional. Se trata de hacer frente a la situaciones de crisis aplicando técnicas de comunicación sustentadas en los parámetros del issues management. Para este fin se aplicarán modelos estratégicos basados en la anticipación, en la gestión de los flujos de comunicación y en el media training. | | | |

| Resultados de Formación y Aprendizaje | |
|---|---|
| Código | |
| A4 | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. |
| B3 | Competencia interpretativa del entorno: capacidad para analizar e interpretar el entorno económico, político, socio-cultural, tecnológico y comunicativo. |
| C9 | Conocimiento de las estrategias de comunicación y su desarrollo creativo, aplicables en todo tipo de organizaciones, así como de las metodologías necesarias para su análisis, auditoría y evaluación. |
| C12 | Destrezas analítico-sintéticas: capacidad y habilidad para establecer la estrategia, planificación y procesos propios de la comunicación publicitaria y de las relaciones públicas. |
| C14 | Destrezas directivas y colaborativas: capacidad y habilidad para responsabilizarse del área de comunicación de una organización, afrontando la gestión estratégica de sus intangibles, la responsabilidad social corporativa y las relaciones con diferentes públicos. |
| D2 | Competencias creativas: capacidad para la creatividad, la innovación y la adaptación al cambio. |
| D3 | Competencias colaborativas: capacidad de adaptación a los objetivos y valores organizacionales y de trabajo en equipo |
| D4 | Competencias directivas: capacidad para gestionar el tiempo, con habilidad para la organización de tareas. |
| D5 | Competencias directivas: capacidad de asumir el liderazgo en proyectos, gestionándolos eficientemente y asumiendo compromisos de responsabilidad social |
| D6 | Competencias directivas: preparación para asumir el riesgo en la toma de decisiones. |

| Resultados previstos en la materia | Resultados de Formación y Aprendizaje | |
|---|---|---|
| Diferenciar las funciones convencionales de un departamento de comunicación de aquellas que deben establecerse en situaciones extraordinarias o de crisis | C14 | |
| Analizar el entorno mediático y social para detectar los problemas comunicativos que puedan generar crisis en las organizaciones | B3 | |
| Identificar y describir las estrategias de comunicación adecuadas para la resolución de procesos de crisis en empresas e instituciones | C9 | |
| Diseñar y aplicar un plan de comunicación de crisis con las estrategias de comunicación adecuadas a las necesidades de empresas e instituciones teniendo en cuenta la imagen corporativa y la reputación de ese organismo | C12<br>C14 | D2 |

| | | |
|---|---|---|
| Controlar los resultados de la aplicación de un plan de comunicación de crisis teniendo en cuenta a los diferentes públicos | C9 | |
| Demostrar capacidad de análisis, síntesis y juicio crítico | A4 | |
| Demostrar preparación para asumir el riesgo en la toma de decisiones | | D6 |
| Demostrar capacidad para trabajar en equipo en situaciones de crisis | | D3 |
| Gestionar el tiempo eficazmente, con habilidad para la organización de tareas incluso en situaciones de crisis con plazos limitados o incontrolables | | D4 |
| Asumir el liderazgo en situaciones de crisis atendiendo prioritariamente a los principios de responsabilidad social | | D5 |

## Contenidos

| Tema | |
|---|---|
| TEMA 1: Acercamiento teórico a la comunicación de crisis | 1.1. Definición de comunicación de crisis y conceptos relacionados<br>1.2. La comunicación de crisis desde una perspectiva teórica y empresarial.<br>1.3. La comunicación de crisis en el ámbito institucional. |
| TEMA 2: Modelos y estrategias de comunicación de crisis. | 2.1. Doctrina académica y profesional sobre la gestión de la comunicación de crisis<br>2.2. Principales modelos de gestión de crisis<br>2.3. Auditoría de crisis<br>2.4. Los planes de crisis<br>2.5. El comité de crisis |
| TEMA 3: Estudio de casos | 3.1. Crisis en la historia<br>3.2. Crisis empresariales<br>3.3. Crisis institucionales<br>3.4.1. Gestión de crisis en las administraciones públicas<br>3.5. El simulacro de crisis |

## Planificación

| | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|---|---|---|---|
| Lección magistral | 20 | 0 | 20 |
| Estudio de casos | 10 | 30 | 40 |
| Simulación | 10 | 30 | 40 |
| Examen de preguntas objetivas | 1 | 20 | 21 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 9 | 20 | 29 |

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

| | Descripción |
|---|---|
| Lección magistral | Se desarrollarán sesiones teóricas dedicadas a exponer los conceptos básicos que sustentan la materia. El desarrollo de las clases se realizará con el apoyo de material audiovisual y trabajando con textos y material adicional que le será facilitado previamente al alumno o alumna. |
| Estudio de casos | De manera paralela a las sesiones magistrales, se facilitarán fichas de casos reales en las que se intentará definir todo el relativo a los proceso de gestión aplicado y las consecuencias de los mismos. Esto permitirá que el alumno o alumna identifique modelos de gestión comunicativa en procesos de crisis. |
| Simulación | Se realizarán diferentes simulaciones de elementos de respuesta en tiempo real a situaciones de crisis: notas de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, etc. |

## Atención personalizada

| Metodologías | Descripción |
|---|---|
| Lección magistral | Se organizará el correspondiente horario de tutorías para prestar atención a las dudas que los estudiantes puedan tener con respeto a los contenidos de la materia. |

## Evaluación

| | Descripción | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Estudio de casos | Análisis de los casos reales trabajados en el aula. | 30 | A4 | B3 | C9<br>C12<br>C14 | D2<br>D3<br>D4<br>D5<br>D6 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Simulación | Ejercicios reales de respuesta a las crisis. | 40 | A4 | B3 | C9<br>C12<br>C14 | D2<br>D3<br>D4<br>D5<br>D6 |
| Examen de preguntas objetivas | Examen escrito en la fecha marcada por el centro. | 10 | A4 | B3 | C9<br>C12<br>C14 | D2<br>D3<br>D4<br>D5<br>D6 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Respuesta a cuestionarios o actividades sobre los contenidos de las clases teóricas o prácticas. | 20 | A4 | B3 | C9<br>C12<br>C14 | D2<br>D3<br>D4<br>D5<br>D6 |

**Otros comentarios sobre la Evaluación**

NORMATIVA DE EVALUACIÓN DE ASIGNATURAS - CURSO 2023-2024

Esta normativa se ajusta a lo establecido en el Reglamento sobre la evaluación, calificación y calidad de la enseñanza y del proceso de aprendizaje de los alumnos (Aprobado en el Senado el 18 de abril de 2023. Más información) al que se refieren los artículos citados en esta normativa.

1. DE LA NATURALEZA DEL ASUNTO

1.1. La asignatura Comunicación de Crisis está incluida en el plan de estudios del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas como asignatura OPTATIVA.

1.2. Esta materia se imparte en modalidad presencial, por lo que es obligación del alumno asistir a las sesiones de docencia práctica y teórica en el horario establecido por el centro (artículo 13).

1.3. La evaluación de la asignatura se realiza a través del sistema de EVALUACIÓN CONTINUA (Artículo 20), siendo necesario realizar una renuncia expresa por parte del alumno a realizar una evaluación global (Ver normativa del centro).

2. ESCALAS DE EVALUACIÓN DE LAS ASIGNATURAS

2.1. EVALUACIÓN CONTINUA.

2.1.1. El sistema de evaluación continua de la asignatura se basa en tres factores:

a) Aprobar la parte práctica, con la realización de las actividades programadas.

b) Superar la parte teórica, por el sistema de evaluación continua.

c) La asistencia y participación de los alumnos en las clases teóricas y prácticas.

2.1.2. Para superar la parte práctica, las actividades programadas deberán realizarse en el momento oportuno y siempre bajo la supervisión del profesor. Estas actividades deberán realizarse en grupo y se pondrán en marcha en las sesiones de taller y seminario. Estas actividades se evaluarán sobre un máximo de 10 puntos y representan el 40% de la evaluación de la asignatura, subdivididas en varias actividades y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Cada una de las actividades de la parte práctica se evaluará con una puntuación máxima y se le asignará una carga de horas prácticas que se comunicará a los alumnos antes de la realización de las mismas. Del mismo modo, se indicará un plazo de entrega que no podrá ser modificado en ningún caso.

b) Las actividades prácticas se realizarán preferentemente en equipo, sin perjuicio de que las actividades individuales se puedan realizar puntualmente. Todos los miembros del grupo de prácticas recibirán la misma calificación, excepto en aquellos casos en que un miembro del equipo se ausente de una sesión práctica sin causa justificada, lo que supondría la minorización de la calificación formativa equivalente.

c) Todas las actividades prácticas se realizarán en las sesiones prácticas que se programen en el horario lectivo de la asignatura. Esto no evitará que, en algunos casos, los alumnos tengan que realizar sus trabajos fuera del aula. En cualquier caso, será trabajo del profesor intentar que los alumnos saquen el máximo partido a esas sesiones. Por su naturaleza, las

actividades prácticas en grupo no pueden repetirse aunque la ausencia sea por causa justificada (artículo 15 de la normativa de la Universidad de Vigo). Siendo evaluado en esos casos con un aprobado (5 puntos) para los alumnos que se encuentren en esa circunstancia.

2.1.3. Para aprobar la parte teórica, los alumnos deberán superar las actividades de evaluación continua individual y grupal que se realizarán en el aula o fuera del aula según las instrucciones del profesor. Además, deberán realizar un examen teórico escrito individual sobre los contenidos teóricos impartidos en el aula e incluidos en el programa. La parte teórica de la asignatura se evaluará sobre un máximo de 10 puntos y supondrá el 40% de la valoración de la asignatura, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Las clases se desarrollarán mediante sesiones magistrales participativas que se combinarán coa realización de actividades individuais de refuerzo de los contidos y evaluación del progreso de los estudiantes. El docente facilitará al inicio del curso una agenda de las actividades previstas.

b) Las actividades de evaluación continua de la parte teórica se realizarán prioritariamente en el aula, pudiendo ampliarse el plazo de entrega fuera del aula en casos concretos (por el volumen de la actividad o necesidades organizativas). La actividad sólo podrá realizarse fuera de la fecha prevista o fuera del aula cuando exista una ausencia justificada (artículo 15 de la normativa de la Universidad de Vigo) y siempre en un plazo no superior a dos semanas desde la celebración de la actividad. En el caso de actividades en grupo se aplicarán los mismos criterios que para la parte práctica de la asignatura (Ver apartado 2.1.2.c).

2.1.4. La asistencia a clase es obligatoria. Para obtener la máxima calificación en este apartado es necesario asistir al 100% de las clases. La calificación se reducirá en función de la falta de asistencia de forma exponencial aplicando la siguiente escala:

Tabla 1. Escala de calificación por asistencia. Creatividad Publicitaria Audiovisual. Curso 2023-2024.

| **Sesiones** | **Porcentaje de asistencia** | **Calificación** |
|---|---|---|
| Menos de 16 sesiones | Menos del 50% | 0 puntos |
| 16-25 sesiones | 51-75% | 7 puntos |
| 25-30 sesiones | 76-90% | 9 puntos |
| 30-33 sesiones | 91-100% | 10 puntos |

* *Para el curso 2023-2024 se establecen un total de 11 sesiones teóricas de 2 horas (total 22 horas) y 12 sesiones prácticas de 2 horas (total 24 horas), restando 2 horas para la presentación de trabajos y la realización de el examen final. Para el cómputo de la evaluación se tendrán en cuenta 33 sesiones.*

2.1.5. La evaluación final de la asignatura se realizará aplicando la siguiente distribución:

una teoría. Puntuación Máximo 10 puntos/ Porcentaje de nota 40%

b) Práctica. Puntuación máxima 10 puntos / Porcentaje de la nota 40%

c) Asistencia. Puntuación Máxima 10 puntos / Porcentaje de la nota 20%

Es requisito indispensable obtener un mínimo de 5 puntos en cada una de las partes. No se aplicará una media con una puntuación inferior en cualquiera de las tres partes.

En el caso de que un alumno no supere las actividades de evaluación continua (mínimo de 5 puntos sobre 10), se aplicarán los siguientes criterios:

Tabla 2. Criterios sistema de evaluación continua Creatividad Publicitaria Audiovisual. Curso 2023-2024.

| **Elemento de evaluación** | **Situación** | **Corrección de la calificación** |
|---|---|---|
| Teoría | El alumno obtuvo menos de 5 puntos en las actividades de evaluación continua del aula. | El alumno deberá realizar el caso práctico en la convocatoria de junio |
| Teoría | El alumno obtuvo menos de 5 puntos en el examen final de la asignatura | El alumno deberá repetir el examen teórico en la convocatoria de julio. |

| | | |
|---|---|---|
| Teoría | El alumno obtuvo menos de 5 puntos en el examen final de la asignatura | El alumno deberá repetir el examen teórico y realizar el caso práctico en la convocatoria de julio. |
| Práctica | El alumno obtuvo menos de 5 puntos en el proyecto final de la asignatura. | El alumno deberá realizar la prueba oral en la convocatoria de julio. |
| Asistencia | El alumno obtuvo menos de 5 puntos por cursar la materia. | El alumno deberá realizar el examen teórico de la evaluación global de la asignatura. |

2.2. EVALUACIÓN GLOBAL.

2.2.1. El alumno deberá comunicar al profesor su renuncia expresa al sistema de evaluación continua en el plazo establecido por el centro al efecto, adjuntando el documento debidamente cumplimentado y firmado autorizado al efecto. Ningún otro sistema de comunicación es válido para hacer constar esta renuncia y se entiende que, de no tramitarse de esta forma, el alumno seguirá incluido en el sistema de evaluación continua de la asignatura.

2.2.2. El sistema de evaluación global de la asignatura se realiza en función de dos factores:

a) Superar la parte práctica, mediante la realización de las actividades que confirmen los resultados esperados.

b) Aprobar la parte teórica, mediante la realización del correspondiente examen final.

2.2.3. Para aprobar la parte práctica, el alumno que renuncie a la evaluación continua deberá presentar un examen oral y una prueba escrita (caso práctico) en la fecha del examen oficial. Las instrucciones y rúbrica correspondiente se facilitarán en un plazo máximo de un mes desde el inicio de las clases. Cada una de las actividades tendrá un peso del 30% en la calificación final de la asignatura.

2.2.4. Para aprobar la parte teórica, el alumno que renuncie a la evaluación continua deberá realizar un examen teórico específico y presentar un trabajo académico en la fecha del examen oficial. Las instrucciones y rúbrica correspondiente se facilitarán en un plazo máximo de un mes desde el inicio de las clases. Cada una de las actividades tendrá un peso del 20% en la calificación final de la asignatura.

2.2.5. La evaluación final en el sistema de evaluación global se realizará aplicando la siguiente distribución:

una teoría. Puntuación Máximo 10 puntos / Porcentaje de la nota 60% / Dos actividades con 30%

b) Práctica. Puntuación máxima 10 puntos / Porcentaje de la nota 40% / Dos actividades con 20%

Es requisito indispensable obtener un mínimo de 5 puntos en cada una de las partes. No se aplicará una media con una puntuación inferior en alguna de las actividades.

En resumen, la evaluación general debe abordar los siguientes elementos:

Tabla 3. Criterios del sistema de evaluación global Creatividad Publicitaria Audiovisual. Curso 2023-2024.

| **Bloque** | **Actividad** | **Descripción** | **Porcentaje** |
|---|---|---|---|
| Teoría | Examen teórico final de evaluación global. | Examen tipo test de 100 preguntas (1 hora) | 20% |
| Teoría | Trabajo académico | Trabajo académico escrito sobre alguno de los contenidos teóricos da materia. | 20% |
| Práctica | Examen oral | Desarrollo de actividades en tiempo real de respuesta a la crisis | 30% |
| Práctica | Caso práctico final de evaluación global | Redacción de elementos de respuesta a la crisis. | 30% |

2.2.6. Las pruebas de evaluación global se realizarán con el siguiente calendario de trabajo:

1. Examen teórico final. En la misma fecha y hora del examen de la convocatoria ordinaria según el calendario oficial aprobado por el centro.

2. Trabajo académico. Deberá presentarse a través de la plataforma Moovi antes de la fecha y hora de inicio del examen de la convocatoria ordinaria.

3. Examen oral. Tendrá lugar después del examen teórico y del caso práctico, dejando un margen de 30 minutos.

4. Estudio de caso. Tendrá lugar una vez finalizado el examen teórico de la asignatura.

**3. DEL CONTROL DE ASISTENCIA**

3.1. En todas las sesiones prácticas y de seminario se tomará nota de los asistentes. En las clases de teoría, estas comprobaciones se pueden hacer aleatoriamente.

3.2. Solo se podrán justificar las ausencias que cumplan con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento sobre evaluación, calificación y calidad de la enseñanza y del proceso de aprendizaje de los alumnos (Aprobado en clausura el 18 de abril de 2023).

3.3. El justificante de asistencia deberá presentarse por escrito en un plazo máximo de 2 semanas desde que se produjo la ausencia para permitir la correcta gestión de la documentación de la asignatura. En ese mismo plazo, deberá acordarse la posible recuperación de las actividades no realizadas de acuerdo con los criterios descritos en este reglamento. Las actividades no podrán ser reprogramadas más allá de ese período.

3.4. Las ausencias reiteradas no suponen, en ningún caso, el cambio de evaluación continua a evaluación global. Este cambio sólo podrá realizarse mediante renuncia expresa en el plazo y proceso que establezca el centro.

**4. DE LA CONVOCATORIA DE XULIO-2ª OPORTUNIDAD / EXTRAORDINARIA**

4.1. El sistema de evaluación de la convocatoria de julio-2ª Convocatoria y convocatoria extraordinaria (inmediatamente después de la primera convocatoria) es exactamente el mismo que el de la convocatoria ordinaria (artículo 23), es decir, se aplican los baremos recogidos en el apartado 2. Se considera requisito indispensable la obtención de un mínimo de 5 puntos en cada una de las partes. No se aplicará la media con una puntuación inferior en alguna de las partes.

4.2. Se observan las siguientes peculiaridades.

a) En la convocatoria de 2ª oportunidad de evaluación continua, las pruebas son las siguientes:

(1) Examen teórico. El mismo examen que en la convocatoria ordinaria.

(2) Actividades en el aula. Respuestas a cuestionarios resumen de los realizados en el aula.

(3) Examen oral. El alumno deberá realizar una prueba de cámara según lo previsto en la parte práctica de la asignatura.

(4) Estudio de caso. Redacción de un caso práctico de acuerdo con lo contemplado en la materia.

b) En la convocatoria de 2ª oportunidad de evaluación global, las pruebas son las siguientes:

(1) Examen teórico. Examen específico de todo el contenido de la materia.

(2) Trabajo académico. Trabajo académico sobre el contenido de la materia.

(3) Examen oral. El alumno deberá realizar una prueba de cámara según lo previsto en la parte práctica de la asignatura.

(4) Estudio de caso. Redacción de un caso práctico de acuerdo con lo contemplado en la materia.

c) De acuerdo con los contenidos superados en primera convocatoria, el alumno deberá realizar las tareas y actividades correspondientes, tal y como se resume en la siguiente tabla (=prueba superada):

Tabla 4. Criterios de evaluación 2ª oportunidad. Creatividad Publicitaria Audiovisual. Curso 2023-2024.

| **Avaliación continua** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Examen teórico (1) | Actividades de aula (2) | Prueba oral (3) | Caso práctico (4) | 2ª oportunidad |
| **Ö** | | | | 2, 3, 4 |
| **Ö** | **Ö** | | | 3, 4 |
| **Ö** | **Ö** | **Ö** | | 4 |
| | **Ö** | **Ö** | **Ö** | 1 |
| | | **Ö** | **Ö** | 1, 2 |
| | | | **Ö** | 1, 2, 3 |
| | | | | 1, 2, 3, 4 |
| **Avaliación global** | | | | |
| Examen teórico (1) | Trabajo académico (2) | Prueba oral (3) | Caso práctico (4) | 2ª oportunidad |
| **Ö** | | | | 1, 2, 3, 4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ö | Ö | | | 1, 2, 3, 4 |
| Ö | Ö | Ö | | 1, 2, 3, 4 |
| | Ö | Ö | Ö | 1, 2, 3, 4 |
| | | Ö | Ö | 1, 2, 3, 4 |
| | | | Ö | 1, 2, 3, 4 |
| | | | | 1, 2, 3, 4 |

4.3. Las particularidades recogidas en el apartado anterior no pueden modificarse BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA y se basan en los siguientes criterios básicos:

a) Las notas de la evaluación continua sólo son válidas para las convocatorias del curso académico (ordinaria, 2ª convocatoria y extraordinaria inmediata). En el curso posterior, será necesario completar todos los elementos de evaluación.

b) Las notas de la evaluación global, por su propia naturaleza y de acuerdo con el Reglamento de la Universidad de Vigo, son "una alternativa dentro de la misma oportunidad de evaluación, subsiste la disposición del estudiante que renuncia a la evaluación" (artículo 19, apartado 3), únicamente serán válidos para cada convocatoria, por lo que será necesario superar todos los elementos de evaluación en cada oportunidad.

c) En todo caso, se garantiza el derecho del estudiante a optar por la máxima titulación (artículo 19. apartado 6).

**5. DE LA COLABORACIÓN DOCENTES / ESTUDIANTES**

5.1. Existe un sistema de reserva de tutorías a través del siguiente enlace: https://calendly.com/emmatorresromay/titoria-presencial. En las sesiones de tutoría (sólo presenciales) se resolverán dudas sobre los aspectos teóricos y prácticos de la materia, pero no se podrán facilitar apuntes ni impartir clases teóricas completas (artículo 16).

5.2. La información sobre las pruebas de evaluación, su formato, extensión, rúbrica de evaluación y canales de entrega se detallará a través de la plataforma Moovi. Es responsabilidad del alumno estar atento a la información subida y recoger el material específico y complementario que sea necesario para la superación de la asignatura, teniendo en cuenta que no se proporcionarán notas escritas sino material de apoyo para las sesiones teóricas y prácticas, así como como bibliografía específica y complementaria

5.3. El profesor no enviará materiales de trabajo de forma individual ni enviará correos electrónicos de aviso (respetando las limitaciones establecidas por la normativa de tratamiento de datos personales) por lo que es responsabilidad del alumno activar las alertas correspondientes para que pueda disponer de los avisos y notificaciones que sólo ser enviado desde la plataforma Moovi.

Esta normativa es aplicable a todos los alumnos matriculados en esta materia SIN EXCEPCIÓN

Emma Torres Romay, xullo de 2023

## Fuentes de información

### Bibliografía Básica


Barquero, J. D. y Barquero Cabrero, M., **Marketing relacional y comunicación para situaciones de crisis**, Profit editorial, Profit editorial, 2010

González Herrero, Alonso, **Marketing preventivo La comunicación de crisis en la empresa**, 9788476765197, Bosch, 1998

Fita Trias, Jaume, **Comunicación en programas de crisis**, 9788480883542, Gestión 2000, 1999


### Bibliografía Complementaria


Costa, Carlos Víctor, **Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa**, 9788417914325, ESIC Editorial, 2019

Burgueño, José Manuel, **Qué hacer cuando arde la red. Gestión de crisis de comunicación online**, 9788491802433, Editorial UOC, 2019

Losada Díaz, José Carlos, **Comunicación en la gestión de crisis. Lecciones prácticas**, 9788497888813, Editorial UOC, 2010

Marín, Francisco, **Comunicación de crisis**, 9788483561720, LIDL Editorial, 2009

Saura, Pilar, **La gestión y la comunicación de crisis en el sector de alimentación y bebidas**, 9788484681625, Universidad Pontificia de Comillas, 2005


## Recomendaciones

### Asignaturas que continúan el temario

Trabajo de Fin de Grado/P04G190V01991

**Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

Campañas de imagen y de relaciones públicas/P04G190V01901
Dirección de comunicación/P04G190V01701

**Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

Teoría y práctica de las relaciones públicas/P04G190V01205
Comunicación: Imagen corporativa/P04G190V01303
Planificación estratégica de las relaciones públicas/P04G190V01503
Técnicas de relaciones públicas/P04G190V01604