



DATOS IDENTIFICATIVOS

Comunicación de crise

| | | | | |
|--------------------|--|----------|-------|--------------|
| Materia | Comunicación de crise | | | |
| Código | P04G190V01904 | | | |
| Titulación | Grao en Publicidade e Relacións Públicas | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Carácter | Curso | Cuadrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 1c |
| Lingua impartición | Castelán Galego | | | |
| Departamento | Comunicación audiovisual e publicidade | | | |
| Coordinador/a | Ruas Araújo, Jose | | | |
| Profesorado | Ruas Araújo, Jose | | | |
| Correo-e | joseruas@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | A materia busca preparar aos alumnos e alumnas nun ámbito de traballo moi específico dentro da comunicación corporativa e institucional. Trátase de facer fronte á situacións de crise aplicando técnicas de comunicación sustentadas nos parámetros do issues management. Para este fin aplicaranse modelos estratéxicos baseados na anticipación, na xestión dos fluxos de comunicación e no media training. | | | |

Competencias

| Código | | Tipoloxía |
|--------|---|---------------------|
| CB4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. | • saber facer |
| CG3 | Competencia interpretativa do entorno: capacidade para interpretar, analizar e interpretar o entorno económico, político, socio-cultural, tecnolóxico e comunicativo. | • saber |
| CE9 | Coñecemento das estratexias de comunicación e o seu desenvolvemento creativo, aplicables en todo tipo de organizacións, así como das metodoloxías necesarias para a súa análise, auditoría e avaliación. | • saber |
| CE12 | Destrezas analítico-sintéticas: capacidade e habilidade para establecer a estratexia, planificación e procesos propios da comunicación publicitaria e das relacións públicas. | • saber facer |
| CE14 | Destrezas directivas e colaborativas: capacidade e habilidade para responsabilizarse da área de comunicación dunha organización, afrontando a xestión estratéxica dos seus intanxibles, a responsabilidade social corporativa e as relacións con diferentes públicos. | • saber facer |
| CT2 | Competencias creativas: capacidade para a creatividade, a innovación e a adaptación ao cambio. | • Saber estar / ser |
| CT3 | Competencias colaborativas: capacidade de adaptación aos obxectivos e valores organizativos e de traballo en equipo. | • Saber estar / ser |
| CT4 | Competencias directivas: capacidade para administrar o tempo, con habilidade para a organización de tarefas. | • Saber estar / ser |
| CT5 | Competencias directivas: capacidade de asumir o liderado en proxectos, xeríndoos eficientemente e asumindo compromisos de responsabilidade social. | • Saber estar / ser |
| CT6 | Competencias directivas: preparación para asumir o risco na toma de decisións. | • Saber estar / ser |

Resultados de aprendizaxe

| Resultados de aprendizaxe | Competencias |
|---|--------------|
| Identificar os elementos e suxeitos implicados nun plan de comunicación de crise, comprendendo as funcións dos departamentos de comunicación dentro das empresas e institucións | CE9 |
| Diferenciar as funcións convencionais dun departamento de comunicación daquelas que deben establecerse en situacións extraordinarias ou de crises | CE14 |
| Analizar a contorna mediática e social para detectar os problemas *comunicativos que poidan xerar crises nas organizacións | CG3 |

| | |
|--|---------------------|
| Identificar e describir as estratexias de comunicación adecuadas para a resolución de procesos de crises en empresas e institucións | CE9 |
| Deseñar e aplicar un plan de comunicación de crise coas estratexias de comunicación adecuadas ás necesidades de empresas e institucións tendo en conta a imaxe corporativa e a reputación dese organismo | CE12 CE14 CT2 |
| Controlar os resultados da aplicación dun plan de comunicación de crise tendo en conta aos diferentes públicos | CE9 |
| Demostrar capacidade de análise, síntese e xuízo crítico | CB4 |
| Demostrar preparación para asumir o risco na toma de decisións | CT6 |
| Demostrar capacidade para traballar en equipo en situacións de crises | CT3 |
| Xestionar o tempo eficazmente, con habilidade para a organización de tarefas mesmo en situacións de crises con prazos limitados ou incontrolables | CT4 |
| Asumir o liderado en situacións de crises atendendo prioritariamente aos principios de responsabilidade social | CT5 |

Contidos

| Tema | |
|--|--|
| TEMA 1: Achegamento teórico á comunicación de crise | 1.1. Definición da comunicación de crise e conceptos relacionados 1.2. Actores e problemas 1.2. Tipos de crise 1.3. Fases dunha crise |
| TEMA 2: Modelos e estratexias de comunicación de crise | 2.1. Doutrina académica e profesional sobre a xestión da comunicación de crise 2.2. Principais modelos de xestión de crise 2.3. Estratexia de crise 2.2. Auditoría de crise 2.3. Os plans de crise 2.4. O comité de crise |
| TEMA 3: Xestión e resolución da crise | 3.1. Métodos e técnicas 3.1.1. Prevención, preparación e organización 3.2. Reacción e toma de decisións ante a crise 3.3. Implementación 3.4. Avaliación de resultados |
| TEMA 4: Estudio de casos | 3.1. Crises na historia 3.2. Crises empresariais 3.3. Crises institucionais 3.3.1. Xestión de crise nas administracións públicas 3.4. O simulacro de crise |

Planificación docente

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|--------------------------|---------------|--------------------|--------------|
| Estudo de casos | 22 | 44 | 66 |
| Presentación | 5 | 5 | 10 |
| Lección maxistral | 22 | 44 | 66 |
| Probas de resposta curta | 1 | 7 | 8 |

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|-------------------|--|
| Estudo de casos | De xeito paralelo ás sesións maxistrais, facilitaranse fichas de casos reais nas que se tentará definir todo o relativo aos proceso de xestión aplicado e as consecuencias dos mesmos. Isto permitirá que o alumno ou alumna identifique modelos de xestión comunicativa en procesos de crise. |
| Presentación | Os alumnos e alumnas deberán poñer en marcha estratexias de resposta a situación de crise traballando nun contexto o máis semellante ao real. Isto suporá que deberán empregar as técnicas estudias, elixindo as máis adecuadas e poñéndolas en marcha. |
| Lección maxistral | Desenvolveranse sesións teóricas adicadas a expoñer os conceptos básicos que sustentan a materia. O desenvolvemento das clases realizarase co apoio de material audiovisual e traballando con textos e material adicional que lle será facilitado previamente ao alumno ou alumna. |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|-------------------|---|
| Lección maxistral | Organizarase o correspondente horario de titorías para prestar atención ás dúbidas que os estudantes poidan ter con respecto aos contidos da materia. |

| Avaliación | | | |
|--------------------------|---|---------------|--|
| | Descrición | Cualificación | Competencias Avaliadas |
| Estudo de casos | As análisis realizadas dos casos traballados na aula serán valoradas e suporán ata un 40% da nota total. | 40 | CB4 CG3 CE9 CE12 CE14 CT2 CT3 CT4 CT5 CT6 |
| Presentación | Valorarase a estratexia deseñada e o adecuado desenvolvemento das técnicas elixidas: execución e adecuación. Establécense dous traballos, un teórico e outro práctico. Nas clases teóricas, o alumnado deberá expoñer e entregar un traballo individual de resumo do contido dun libro de comunicación e xestión de crise, ou dous artigos de investigación recentes, relacionados coa materia, que escollerá, dacordo co profesor (2 puntos). Nas clases prácticas, o traballo a entregar e presentar será en grupo, de tres ou catro persoas, sobre análise dunha situación de crise, empresarial ou institucional (2 puntos) | 40 | CB4 CG3 CE9 CE12 CE14 CT2 CT3 CT4 CT5 CT6 |
| Probas de resposta curta | Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas directas sobre un aspecto concreto. Os alumnos deben responder de maneira directa e breve de acordo cos coñecementos que teñen sobre a materia. | 20 | CB4 CG3 CE9 CE12 CE14 |

Outros comentarios sobre a Avaliación

O exame será voluntario na primeira convocatoria de maio/xuño para os alumnos/as que superen a parte práctica e obrigatorio na segunda (xullo). Valorarase a asistencia as clases.

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

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

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

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

Vicente Mariño, M., La información televisiva durante la crisis del Prestige. Análisis de contenidos de los noticiarios de A3, TVE y TELE5, UAB, 2005, Barcelona

Bibliografía Complementaria

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Traballo de Fin de Grao/P04G190V01991

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Campañas de imaxe e de relacións públicas/P04G190V01901

Dirección de comunicación/P04G190V01701

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Teoría e práctica das relacións públicas/P04G190V01205

Comunicación: Imaxe corporativa/P04G190V01303

Planificación estratéxica das relacións públicas/P04G190V01503

Técnicas de relacións públicas/P04G190V01604