



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Comunicación de crise

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |       |              |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------------|
| Materia               | Comunicación de crise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |       |              |
| Código                | P04G190V01904                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |       |              |
| Titulación            | Grao en Publicidade e Relacións Públicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |       |              |
| Descritores           | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
|                       | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OP     | 4     | 1c           |
| Lingua de impartición | Castelán<br>Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |       |              |
| Departamento          | Comunicación audiovisual e publicidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |       |              |
| Coordinador/a         | Ruas Araújo, Jose                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |       |              |
| Profesorado           | Bastón Carballo, María Susana<br>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 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A4     | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                 |
| B3     | Competencia interpretativa do entorno: capacidade para interpretar, analizar e interpretar o entorno económico, político, socio-cultural, tecnolóxico e comunicativo.                                                                                                 |
| C9     | 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.                                                              |
| C12    | Destrezas analítico-sintéticas: capacidade e habilidade para establecer a estratexia, planificación e procesos propios da comunicación publicitaria e das relacións públicas.                                                                                         |
| C14    | 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. |
| D2     | Competencias creativas: capacidade para a creatividade, a innovación e a adaptación ao cambio.                                                                                                                                                                        |
| D3     | Competencias colaborativas: capacidade de adaptación aos obxectivos e valores organizativos e de traballo en equipo.                                                                                                                                                  |
| D4     | Competencias directivas: capacidade para administrar o tempo, con habilidade para a organización de tarefas.                                                                                                                                                          |
| D5     | Competencias directivas: capacidade de asumir o liderado en proxectos, xeríndoos eficientemente e asumindo compromisos de responsabilidade social.                                                                                                                    |
| D6     | Competencias directivas: preparación para asumir o risco na toma de decisións.                                                                                                                                                                                        |

## Resultados de aprendizaxe

| Resultados previstos na materia                                                                                                                                                 | Resultados de Formación e Aprendizaxe |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Identificar os elementos e suxeitos implicados nun plan de comunicación de crise, comprendendo as funcións dos departamentos de comunicación dentro das empresas e institucións | C9                                    |
| Diferenciar as funcións convencionais dun departamento de comunicación daquelas que deben establecerse en situacións extraordinarias ou de crises                               | C14                                   |
| Analizar a contorna mediática e social para detectar os problemas comunicativos que poidan xerar crises nas organizacións                                                       | B3                                    |
| Identificar e describir as estratexias de comunicación adecuadas para a resolución de procesos de crises en empresas e institucións                                             | C9                                    |

|                                                                                                                                                                                                          |            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
| 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 | C12<br>C14 | D2 |
| Controlar os resultados da aplicación dun plan de comunicación de crise tendo en conta aos diferentes públicos                                                                                           | C9         |    |
| Demostrar capacidade de análise, síntese e xuízo crítico                                                                                                                                                 | A4         |    |
| Demostrar preparación para asumir o risco na toma de decisións                                                                                                                                           |            | D6 |
| Demostrar capacidade para traballar en equipo en situacións de crises                                                                                                                                    |            | D3 |
| Xestionar o tempo eficazmente, con habilidade para a organización de tarefas mesmo en situacións de crises con prazos limitados ou incontrolables                                                        |            | D4 |
| Asumir o liderado en situacións de crises atendendo prioritariamente aos principios de responsabilidade social                                                                                           |            | D5 |

## Contidos

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

## Planificación

|                                         | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|-----------------------------------------|---------------|--------------------|--------------|
| Estudo de casos                         | 22            | 44                 | 66           |
| Presentación                            | 5             | 5                  | 10           |
| Lección maxistral                       | 22            | 44                 | 66           |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 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 | Resultados de Formación e Aprendizaxe |    |     |    |    |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------|----|-----|----|----|
| Estudo de casos                         | As análisis realizadas dos casos traballados na aula serán valoradas e suporán ata un 30% da nota total.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30            | A4                                    | B3 | C9  | D2 | D3 |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C12 | D4 | D5 |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C14 | D6 |    |
| Presentación                            | Valorarase a estratexia deseñada e o adecuado desenvolvemento das técnicas elixidas: execución e adecuación. Establécense dous traballos, un teórico e outro práctico.<br>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, daccordo co profesor (2 puntos).<br>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            | A4                                    | B3 | C9  | D2 | D3 |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C12 | D4 | D5 |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C14 | D6 |    |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30            | A4                                    | B3 | C9  |    |    |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C12 |    |    |
|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                                       |    | C14 |    |    |

### 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

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

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

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

#### 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

### Plan de Continxencias

#### Descrición

No caso de rebrote por mor da Covid, as clases teóricas e prácticas realizaríanse a través das aulas virtuais habilitadas pola Uvigo e a posibilidade da realización dun exame, que contaría o 30% da nota (3 puntos sobre 10), substituírías por un traballo individual.