



**UNIVERSIDAD CAECE**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES**

PROGRAMA DE: <b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN CRISIS</b>		
CODIGO DE LA CARRERA <b>081</b>	PLAN DE LA CARRERA <b>10R</b>	CODIGO ASIGNATURA <b>1940/10R</b>
AÑO <b>1º</b>	CUATRIMESTRE <b>1º</b>	VIGENCIA <b>2010</b>
CARRERA: <b>LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS E INSTITUCIONALES</b>		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL <b>119/02</b>		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA <b>761/00-56/01-534/01-861/04-691/09</b>

### **OBJETIVOS**

Preparar a los alumnos en técnicas y procedimientos para anticipar, enfrentar y gestionar situaciones de crisis de diversa índole, ofreciéndoles un aprendizaje global de los conocimientos, procesos, métodos, tareas y habilidades que debe tener un ejecutivo para gestionar situaciones que puedan comprometer la operación, la imagen y el patrimonio de la institución a la que pertenece.

### **CONTENIDOS MINIMOS**

La gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Imagen e identidad. Elaboración del discurso y la gestión. Comunicación pública. Cómo se aplica la comunicación para mostrar gestión eficiente. Opinión pública y espacio público. Los públicos. Relación con los medios y evaluación del resultado mediático. Modelos para el diseño del Plan de emergencia comunicacional. Estrategia, acciones. Campo de acción del relacionista público.

### **PROGRAMA ANALÍTICO**

#### **Unidad I: Concepto de Crisis**

Crisis, definiciones y generalidades. Emergencias, conflicto y crisis: similitudes y diferencias. Contexto histórico y enfoques actuales. Definición de trabajo. Repercusión social y mediática de las crisis.

#### **Unidad II: Características de las Crisis**

Clasificación de las crisis. Características de las crisis. El gabinete de crisis. Composición, funciones y roles. El vocero. El consultor externo.

#### **Unidad III: Preparación para las crisis**

Las agendas de las crisis. Los públicos destinatarios de la comunicación en situaciones de crisis: internos y externos. Etapas en la gestión de crisis. Entrenamiento y preparación para las crisis.

#### **Unidad IV: Gestión de la comunicación de crisis**

El Manual de crisis: características, utilidad y contenidos. Estrategias comunicacionales. Comportamiento ante los medios de comunicación. La post crisis.

## **BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA**

- ALONSO PIÑEIRO, Armando y otros: "Enciclopedia de periodismo". Valleta Ediciones. Buenos Aires, 2006.
- AUGUSTINE, N. y otros: "Gestión de la Crisis". Harvard Business Review. Ed. DEUSTO. Bilbao 2001.
- del PULGAR RODRÍGUEZ, Luis: "Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos". Ed. ESIC. Madrid 1999.
- ELIZALDE, Luciano: "Estrategias en las Crisis Públicas. La función de la comunicación". Ed. La Crujía. Buenos Aires 2004.
- FITA, Jaume: "Comunicación en programas de Crisis". Ed. Gestión 2000. Barcelona 1999.
- GONZÁLEZ HERRERO, Alfonso: "Marketing preventivo: la comunicación de crisis en la empresa". Ed. Bosch. Barcelona 1998.
- MARISTANY, Jaime y otros: "Manejando la Crisis". Layetana Ediciones. Buenos Aires 1998.
- MITROFF, Ian I. - PEARSON, Christine M.: "Cómo Gestionar una Crisis". Ed. Gestión 2000. Barcelona 1997.
- WESTPHALEN, M. H. – PIÑUEL, J. L.: „La dirección de comunicación” Ed. del Prado. Madrid 1993.

## **METODOLOGÍA**

Cada encuentro de cuatro horas se dividirá en el desarrollo de conceptos teóricos y realización de actividades prácticas individuales y grupales. El proceso de evaluación se dará a través de las actividades individuales y grupales a desarrollar en clase. La evaluación integradora consistirá en un examen parcial escrito individual, a partir del análisis teórico de un caso y el análisis y presentación formal (escrita y oral) de un caso real mediante un trabajo práctico grupal.

## **EVALUACIÓN: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA**

Aprobación de las evaluaciones parciales de acuerdo a lo establecido en la planificación de la materia, que se anexa al presente programa.

Asistencia al 75 % de las clases.

Evaluación Trabajo Práctico Obligatorio

## **EVALUACIÓN FINAL: RÉGIMEN DE APROBACIÓN DE MATERIA**

Examen final: Evaluación oral y/o escrita de toda la materia